

# 有话好好说

## —360°沟通技巧

### 【课程背景】：

本课程通过讲授与场景互动式演练来帮助学员认识自我、发现自我、激发自我，形成主动积极的沟通心态，并通过对沟通的关键、基石、模式、步骤、专业技巧、常见场景的讲授、演练、视频等形式多样的互动教学来帮助学员理解并掌握团队中人际沟通的基本技能，以帮助学员成为人际与团队沟通的能手，提升工作与生活的质量，促进高绩效团队的卓越沟通。

【课程时数】：1天（6小时）

【培训对象】：企业中高层管理者、高级专业人士、文职人员

**关键词：**沟通的本质、同频、工具性沟通、冲突解决、情绪控制、自我沟通

### 【课程大纲】：

#### 一、管理沟通

- 1、情景导入沟通主题
- 2、职业人士必备的三大技能
- 3、沟通的定义及基本模型
- 4、沟通不只是一种技能，更是一种责任

#### 二、高效沟通的一个关键：同频同率

- 1、不同频时带来的困境与烦恼
- 2、为何无法同频？
- 3、如何做到同频同率

案例分享：奥巴马如何设计与听众的共鸣

视频分享：曹操是如何同下属沟通

#### 三、高效沟通的两大基石：尊重与信任

- 1、父母强行干涉小孩恋爱背后的逻辑
- 2、从马斯洛需求理论中去了解人性
- 3、信任建立的过程

案例分享：CEO与HR总监的对话

#### 四、高效沟通三部曲

- 1、和谐气氛
- 2、以人为本（满足对方的需求）
- 3、达成目标（鬼谷子的说服术）

案例分享：小张申请加薪的故事（职场沟通高手）

视频分享：为什么会出现沟通障碍（气死人的接线员）

#### 五、高效沟通实战技法

- 1、向上沟通技巧
  - 1) 向上沟通常见的问题
  - 2) 向上沟通的技巧
    - a) 拥有主动向上沟通的意识、建立信任
    - b) 一寻找对的向上沟通方法和渠道（个性与风格）
    - c) 一掌握有效的沟通技巧
    - d) 了解上司的处境与需求（目的、检视、分析）

- c) 摸透上司偏好的工作习性
- e) 了解上司的强项弱点 (提醒与解围)
- f) 让上司知道你在忙什么
- g) 给上司充足的资讯, 不让他意外 (前中后)
- h) 别高估或把上司当笨蛋、当敌人
- i) 给上司选项, 别问他该怎么做
- j) 倾听六大策略 (让对方感知你在听、听懂对方真正要表达的)

#### 案例分析：

##### 1.如何面对爱挑毛病的上司

##### 2.如何面对外行上司的指挥

#### 2、向下沟通技巧

##### 1) 向下沟通常见的问题

##### 2) 向下沟通的技巧

###### a) 制定沟通计划 (重大变革或危机事件)

###### b) 精兵简政, 减少沟通环节

###### c) 去繁从简, 减轻沟通任务 (例外原则、排队原则、关键时间原则)

###### d) 授权的加盟

###### e) 言简意赅, 提倡简约的沟通 (领导必备的“3点归纳”能力)

###### f) 激荡型会议与程序型会议相结合

###### g) 减少抵触、怨恨的沟通五法则

#### 3) 具体场景应用

##### a) 如何传达坏消息

##### b) 如何布达工作

##### c) 如何绩效面谈

#### 课堂演练：

##### 1.如何向下属布置工作任务 (孙总的故事)

##### 2.如何化解知识的诅咒

#### 3、平级沟通技巧

##### 1) 平级沟通常见的问题

##### 2) 平级沟通的技巧

###### a) 树立“内部顾客”理念

###### b) 倾听而不是叙述

###### c) 换位思考

###### d) 选择准确的沟通形式

#### 案例分析：如何应对来自研发部门的投诉 (未完成招聘任务)