

有效沟通与执行力提升

【课程背景】

- 1、企业间的竞争归根结底是人的竞争，这句话耳熟能详，但不够精准。到底是指人的什么竞争？
- 2、中层，作为一个企业的中坚力量，本应在企业运营中最起码起到承上启下的作用，但是没有，更多的给到企业决策层却是痛，那种食之无味弃之可惜的痛，为什么？面对此种尴尬，怎么办？
- 3、一个企业最大的管理成本，说到底就是沟通成本！沟通不畅，再完备的流程形同虚设！那么根源在哪里呢？怎么才能实效沟通？
- 4、沟通不畅，执行力就纯属妄谈！天天谈执行力，甚至很多企业“困”到了执行力的陷阱里，结果怎么搞好像起色也不大。那么企业实践中，到底需要怎样的执行力、怎样才能提升执行力？

【培训对象】：各部门总监、经理、主管、职员

【培训时间】：2天

【课程大纲】：

第一讲：有效沟通首先要打开心门

一、外在表现

- 1、口：口乃心之门户
- 2、相：相由心生

二、内在表现

- 1、喜悦心
- 2、包容心

第二讲：学会有效的表达

- 一、有效沟通的三要素
- 二、有效沟通的三个环节
- 三、识别真假沟通
- 四、沟通的漏斗原理
- 五、沟通视窗
- 六、有效表达的原则：

- 1、明确性原则
- 2、给对方受尊重的感觉

第三讲：学会有效的倾听

一、正确倾听的标准

- 1、身体前倾
- 2、目光接触
- 3、赞许性的点头
- 4、避免分心的举动或手势
- 5、举手
- 6、与谈话内容相吻合的面部表情
- 7、适当做笔记
- 8、听后复述

二、倾听的五个层次

- 1、听而不闻
- 2、假装听

3、有选择性地听

4、专注听

5、同理心听

三、同理心倾听

1、少用、慎用我以为、我觉得、我认为……，多用我们、您……

2、表达不同意见时，请你保留对方的立场，因为沟通没有对与错，就是立场不同观点不同而已。你说的很有道理，同时让我们从另外一个角度来探讨一下。

四、同理战术

1、利用同理战术安抚对方

2、利用同理战术解除对方抗拒

五、利用同理战术安抚对方

第一步：复述对方事情、感觉

第二步：接收对方情绪

第三步：转移焦点

六、解除对方抗拒的四步曲

第一步：微笑

第二步：点头

第三步：是的

第四步：框式

第四讲：学会认同对方

3

一、认同法则

1、你希望别人怎么对待你，你就怎么对待别人

2、你首先认可别人、接纳别人，别人才能认可你，接纳你。你要想让别人认可你，你就先认可别人

二、认同他人更容易肯定自己

三、郭士纳的认同

四、毛泽东对苏联留学生的讲话

五、《亮剑》中政委赵刚的认同效果

课程练习：

1、各种情境下如何认同他人

2、同事给你提建议，你如何回应对方

第五讲：学会赞美他人

一、赞美是顺应人性而不是改造人性

二、赞美的良性循环

三、不懂赞美的恶性循环

四、赞美的金钥匙

五、赞美的原理

六、正激励与负激励

七、成功是成功之母 PK 失败是成功之母

八、表扬三步曲

1、描述特定的行为表现

2、该行为的价值

3、鼓励—放眼未来

九、批评的三步曲

第一步：表扬特定的成就，给予真心的肯定；

第二步：提出需要改进的“特定”的行为表现；

第三步：以肯定和支持结束。

十、赞美的原则

1、表扬是发现美，不是创造美

2、表扬要实事求是

3、多表扬主观努力，少表扬客观

4、表扬要及时

第六讲：职业化训练是高效执行力的基础

一、执行力就是做出结果

1、结果意味着什么

2、什么是任务，什么是结果

3、如何做结果

(1) 结果是商品；(2) 结果可衡量；(3) 结果可分级

4、结果思维训练法

(1) 结果外包法；(2) 外包思维；(3) 客户思维法

二、执行力的源泉——“负责任的精神”

三、执行的四十八字真经——执行训练的要领

1、执行的八字方针

认真第一、聪明第二

5

2、执行的十六字原则

结果提前、自我退后、锁定目标、专注重复

3、执行的二十四字战略：

决心第一、成败第二、速度第一、完美第二、结果第一、理由第二

案例分享：

- 1、斯坦门茨的画一条线和一万美元
- 2、四段员工的不同
- 3、郭明义和李影的成功对我们的启示

课程练习：

- 1、什么是顾客要得结果
- 2、买汽车的游戏
- 3、谁之过

第七讲：责任心是高效执行力的思想本源

一、责任驱动：多一份责任，多一份成功

- 1、用“工作动力”驱动自我责任心
- 2、用“付出精神”驱动自我责任心
- 3、用“职业忠诚”驱动自我责任心
- 4、用“感恩担当”驱动自我责任心

二、承担责任是为别人，更是为自己

- 1、责任有多大，舞台就有多大
- 2、强者承担责任 弱者逃避责任
- 3、想改变万物，先改变自己

三、责任心是一切事物的根本

四、责任胜于能力