

《有效沟通》

怎么说比说什么重要；有效果比有道理重要

培训师:冯颂阳 23年培训经验/复旦大学经济法学士/《哈佛商业评论》博主/专著四本

职业经历:农夫山泉(快消)养生堂(保健)法国达能(食品)法国娇兰(美妆)德国黛安芬(服装)

擅长:领导力/管理技能/职业化/沟通与性格分析

时长:1天(6小时/天)

人数:不超过60人效果最佳,6-8人/组为宜

形式:理论讲解/实例解析/提问互动/角色扮演/教练引导/分组讨论/视频学习/测评及解析

流程:课前调研+课中训练并**交付工具包**+课后答疑或辅导, **使培训真正落地**

本课程适合哪些人来听?

- 在清晰表达、有效倾听、说服他人方面力不从心,想要得到提升的人
- 感觉自己说话抓不住要点、不能有效组织语言,难以快速、简洁、顺畅地表达自己的人
- 没有接受过系统的表达、倾听、说服等沟通训练的人
- 跟上司关系不好、希望快速改善的人
- 希望提升自己的人际沟通敏感性的人

课程优势:系统介绍了从人际关系、到表达、倾听、到与上司沟通等基本沟通技巧,覆盖面广,实用性强,短时间内实现最大收益

课程大纲:

引子:沟通——公司里永恒的问题

第一单元 沟通关键

1、关于沟通的几个误区

良好的沟通是否意味着意见一致?

良好的合作是否意味着没有冲突?

良好的信任是否就可以不检查?

2、工作,与其说是一种任务,不如说是……

3、执行力的核心:谋求他人“合作的情绪”的能力

三种不同的合作态度

什么影响力我们的沟通合作?

我们总是:高估自己的表达能力,高估他人的理解能力;

低估自己给别人的伤害,高估别人给自己的伤害。

第二单元 基本技巧

1、告知

告知为什么重要?

告知为什么难?

2、表达

- 有效信息
何谓有效信息
信息的冗余和多余
- 精确表达
提纲挈领，删除多余累赘的字
角度和出发点选择
- 总起分述
分类归组，逻辑递进
先总结后具体，先框架后细节，先结论后原因，先结果后论证。

3、倾听：

- 听的五种级别
不是听他的话，听他的心情，听他没说不出的
- 倾听的大敌：听的目的就是为了反驳
- 讨论和辩论的区别

4、说服

- 说服应该是“鲜明的观点、充分的论据、强烈的自信”吗？
- 说服的关键
- 最有效的说服

第三单元 跨部门沟通

- 1、人和人为什么不合作？
王科长和刘科长为什么沟通不良？
有效果比有道理重要；以对方能听的、而不是自己想说的方式说
处理差异三步骤
合作案例讨论：李科长为什么变卦？
- 2、建设性地处理冲突
冲突案例讨论：张燕和王继
公司内冲突的五种级别
建设性地处理冲突的三要三不要

结语：我坚决不同意你的看法，但我誓死捍卫你说话的权利

课程提供的工具包 3 项：

- 表达的三个技巧
- 倾听的五种级别
- 与上司相处的五个原则