

《职场精英的沟通影响力》2天

主讲：张启民老师

课程背景：

您还在为沟通不畅、处处碰壁而发愁吗？您是否因沟通问题曾得罪上司、疏远朋友甚至失去客户呢？上司冷落你、同事误解你、下属敷衍你、寻求支援没人理、客户牢骚一大堆……您是否正被上面问题所困扰？《职场精英的沟通影响力》课程将帮助您化解难题，提升沟通影响力，助您纵横职场！

本课程根据讲师自身十多年来在知名企业的实践和经验，结合国内企业的具体工作实际，通过大量的企业案例的分析和启发，从而帮助学员学习沟通的基本原理，克服各类沟通障碍，掌握各层级和跨部门沟通的技巧，打造畅通的沟通渠道，从而快速提升个人沟通影响力。

课程收益：

- 了解中国人的处世哲学与沟通习惯，从源头化解沟通障碍；
- 掌握表达、倾听、提问、反馈的重要技能；掌握一对一、一对多的发言要领，增加个人魅力；
- 学习运用上行、平行、下行沟通的重要技能，助您纵横职场；

- 掌握人际交往的精髓，改善人际关系；
- 掌握跨部门沟通的秘辛，使您轻松与人协作；
- 掌握各类冲突解决的能力，让您远离各类是非；

课程对象：企业管理人员、储备干部、骨干员工、对该主题感兴趣的人士

授课方式：采用知识讲授、案例研讨、问答互动、分组 PK、视频欣赏、模拟演练、

讲师点评等方式授课。

课程时间：2 天（12 小时）

课程大纲：

第一篇：认识沟通

一、什么是沟通？

二、为何要学习沟通？

头脑风暴：解读“人”字

三、沟通的四个特点

四、沟通的本质是尊重与合作

1、合作为什么越来越难？

2、什么是真正的尊重？

3、尊重是为了促进共赢

五、高效沟通既要关注“口服”问题，也要关注“心服”问题。

六、抱怨的背后是什么？

现场练习：找出抱怨背后的需求；

学员测试：测试你的交际风格

七、中国式沟通的特点

- 1、五伦之内皆亲近
- 2、披萨文化 vs 饺子文化
- 3、勤奋 vs 勤劳
- 4、模糊 vs 清晰

八、高效沟通必须关注的 6 大条件

九、避免掉入“虚假同感偏差”的陷阱

看图有感：你看到了什么？

第二篇：沟通技巧应用

一、沟通的四个环节

二、说的技巧

- 1、表达的四大核心重点
- 2、清晰表达的 5W2H

学员练习：向他人针对某主题进行介绍

3、巧用 FAB 原则阐述观点

三、听的艺术

学员自检：倾听能力测试

1、听的三个级别

2、听的六大要求

故事分享：最有价值的小金人

四、问的妙用

1、封闭式提问与开放式提问的使用情境

2、封闭式提问与开放式提问的优缺点分析

练习：请辨别以下的提问方式

3、应避免的三种提问方式

五、有效的反馈

1、反馈的四个步骤

2、反馈的两个谨记

3、反馈的层次：

□ 零级反馈：无动于衷

□ 一级反馈：给予赞扬

□ 二级反馈：表扬并告诉他原因

□ 三明治反馈

□ BIC 反馈模式

案例分享：《一分钟经理人》的启示

案例分享：3只小白鼠实验带来的反馈启示

学员讨论：张俊错在哪？应该怎么办？

六、面对面沟通要领

1、认识梅拉比安博士的沟通法则

小组讨论：怎么理解：“你也许是对的”？

2、做好印象管理

案例分析：庞统为何不为东吴所用

3、高人看本质，凡人看外表；形象永远走在能力前面，人可以没长相但不能没形象；

学员自检：测试你的交际风格

4、情商&智商象限组合

5、沟通高手的情绪调频

6、捧着一颗心来：你会用“载体”来表达自我吗？

7、低调、谦虚可护你周全

8、沟通从寒暄开始：先沟通情绪，再沟通事情；

9、拥有同理心的两个要点：

不要站在自己的好恶上去推断他人的需求

不要站在自己的优势上去看待他人的困难

10、为沟通加分的六要素

有明确的目标

- 善用语气、语调
- 用肢体语言为沟通加分
- 能够准确地表达自己的感受
- 要寻找精准的表达角度
- 运用深夜电台主持人般的声音

八、说服力的核心

九、七种情境下的交流沟通

- 1、汇报工作时不要忘了讲感受
- 2、作出评价时不要忘了讲标准
- 3、指明问题时不要忘了讲建议
- 4、进行批评时不要忘了讲希望
- 5、谈论感受时不要忘了讲比较
- 6、呈现结果时不要忘了讲场面
- 7、拒绝要求时不要忘了讲出路

第三篇：不同层级的沟通要领

一、上行沟通-理解为主

- 1、如何回应上级领导的命令：服从至上、顾及权威；
 - 2、如何向上级领导汇报：事事有反馈，让上级放心；
- 重大情况要会被动解决
 - 阶段性的向领导汇报业务进展

3、给上级提建议的 5 个原则

4、向上级汇报的 6 个程序

5、向上级汇报的 7 项注意

6、站在什么角度沟通：做助手不做救星

□ 积极而不着急

□ 随时听从召唤，绝不抢先出手；

□ 只能支招提方案，不能拍板做决策；

7、选择什么内容沟通：建设性多于抱怨性

案例分享：不再抱怨的驴子

8、选择什么频率沟通：受权与频率成正比

9、选择什么时机沟通：领导的最佳关注点

10、向上级请示的两大要领

□ 自带三个方案

□ 提示风险机会

模拟演练：如何向上级请示

11、不同类型领导的特征与沟通技巧：控制型、互动型、务实型

12、与上级沟通时的经典话术

二、平行沟通-协调为上

1、站在什么角度沟通：以同事为客户，协调为上，主动+体谅+谦让；

2、寻找什么内容沟通：寻找公共利益区，分析利弊+双赢结果；

3、选择什么频率沟通：情感高频，事件低频；

4、选择什么方式沟通：构建平台，留有余地；

案例分析：《警世通言》与关羽兵败麦城

三、下行沟通-说服为先

- 1、选择什么角度沟通：做后盾不做观众
- 2、寻找什么内容沟通：指导性多于指责性
- 3、选择什么频率沟通：非常性与频度成正比
- 4、选择什么方式沟通：同情而不抱怨
- 5、与下级产生矛盾怎么沟通：晓之以情、动之以理，说服为先；

第四篇：沟通风格解析

- 一、四种性格类型的人际沟通
- 二、四种类型沟通风格的特征
- 三、与四种沟通风格之人的相处之道
- 四、四种性格类型的人际适应
- 五、四种性格类型的自我调节
- 六、乔哈里沟通视窗解析

第五篇：跨部门沟通协作与冲突解决

- 一、智猪博弈带来的启示
- 二、团队合作中的两种重要能力
- 三、营造良好人际关系的三个法宝

四、跨部门沟通的两大要求

- 1、平衡自己的需要和他人的需要
- 2、学会处理情绪和事情

五、沟通前先问自己三个问题

六、沟通障碍出现的原因

七、四步公式发停止你的暴力沟通

八、利用复述和认同感染对方

- 1、重复对方所说的话
- 2、告诉对方“你说得对”

九、标注对方情感，赢得对方接纳

十、塑造共同目的，赢得对方认同。

十一、利用对比说明，防止冒犯伤害

十二、合理使用道歉和“拔刺”

- 1、道歉：当对方被激怒的时候
- 2、拔刺”：当谈话还没正式开始的时候

十三、巧用“条件思维”化解他人冲突

十四、逞强不是真强，示弱不是真弱。

End.