

《职场精英的沟通影响力》 员工版

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、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；
掌握人际交往的精髓，改善人际关系；
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，增强个人魅力；
学习运用上行、平行沟通的重要技能，助您纵横职场；

掌握跨部门沟通的秘辛，使您轻松与人协作；

课程对象：骨干员工或对该课题感兴趣的人士；

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：1天（6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？

三、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

四、高效沟通既要关注“口服”问题，也要关注“心服”问题。

五、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

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、避免掉入“虚假同感偏差”的陷阱

看图有感：你看到了什么？

八、高效沟通必须关注的 6 大条件

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：向他人介绍您的公司及业务

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

学员练习：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、反馈的三种方式

学员讨论：张俊错在哪？应该怎么办？

六、面对面沟通要领

- 1、工具：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；

- 4、捧着一颗心来：你会用“载体”来表达自我吗？

- 5、低调、谦虚可护你周全

6、沟通从寒暄开始：先沟通情绪，再沟通事情；

7、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

8、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

9、交流沟通的七个注意事项

汇报工作时不要忘了讲感受

作出评价时不要忘了讲标准

指明问题时不要忘了讲建议

进行批评时不要忘了讲希望

谈论感受时不要忘了讲比较

呈现结果时不要忘了讲场面

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

第四篇：跨部门沟通协作与冲突解决

一、智猪博弈带来的启示

二、沟通前先问自己三个问题

- 1、你要为自己创造什么？
- 2、你要为对方创造什么？
- 3、你需要为你们的关系创造什么？

三、沟通障碍出现的原因

- 1、道德评判
- 2、进行比较
- 3、回避责任
- 4、强人所难

四、停止你的暴力沟通

- 1、不带评判地去观察
- 2、说出真实感受
- 3、挖掘出真实需要
- 4、提出具体可执行的请求

五、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”

六、标注对方情感，赢得对方接纳

- 1、定位对方情感：了解对方最关注什么
- 2、标注常用句式：“看上去”“听起来”“似乎……”
- 3、积极主动倾听

七、塑造共同目的四个步骤

第一步：先一步做出让步。

第二步：进一步了解对方的真实目的。

第三步：塑造共同目的。

第四步：拓宽视野，塑造长远的共同目的

八、利用对比说明，防止冒犯伤害

1、阐明真实目的

2、说明你不想看到的结果

否定部分：陈述自己不是想表达让对方觉得不信任的意思，打消对方的误解。

肯定部分：确认你对他的尊重，明确你想要怎么样。

3、寻找两全其美的方法

九、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、用帮人的方式去求人

十一、乔哈里沟通视窗解读

十二、因人而异与因事而异的冲突解决策略

案例研讨：巧用“条件思维”化解他人冲突

十三、逞强不是真强，示弱不是真弱。

End.