

高效沟通修炼

主讲：张朝辉

【课程背景】

员工希望与团队沟通顺畅，团结协作，并与大家建立起良好的人际关系，展示自己的工作能力，但由于社会经验和沟通能力的缺乏，以及个人性格的差异，往往感觉到与领导、与同事、与客户在沟通中总是不顺畅，不能实现自己想要的结果，如不能清晰的理解领导交代的工作、不知道何时该去向领导汇报工作以及如何汇报、与本部门同事或其他部门同事在沟通中总是出现一堵“墙”，与客户不知道如何快速建立良好的关系等等。在这些有意识或无意识的沟通障碍情境下，低效或无效的沟通不但会造成团队内耗，工作效率低下，而且在公司面对外部客户时，也会影响公司形象和信任度。

本沙盘课程，针对性的设计了工作场景中“表达”、“倾听”、“反馈”、“氛围”等众多沟通中的能力现象，让学员在体验中切身感受到沟通障碍的效率低下，并学习和领悟沟通技巧与思维方式，以及在导师的引导下，总结感悟到新员工融入团队的“高效沟通能力”。

【课程收益】

- 1 认知沟通障碍的四个本质根源
- 2 熟悉沟通的四个基本原则
- 3 掌握表达的金字塔结构
- 4 掌握聆听的 5W2H 法
- 5 掌握反馈的技巧和方法
- 6 认知沟通的三重心境

【课程特色】

需求诊断：课前充分沟通，精准定位培训需求，并针对性设计案例。

情境设计：依据课前调研结果，设计工作场景案例，更便于理解和认知。

教学生动：互动讨论、实例分析、角色扮演、小组研讨等多种形式，课堂生动活跃。

工具落地：课堂上体验，课程中训练，多形式确保工具熟练应用。

【课程对象】

新晋管理者、全体员工

【课程时间】

1天-2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、沟通是什么？

- 1 沟通的四个障碍认知
- 2 沟通的四个基本原则
- 3 沟通的三重心境

二、表达的技巧

- 1 确定沟通的目标

- 2 梳理沟通的内容
- 3 提炼内容的重点
- 4 用金字塔结构呈现
- 5 适用语气和语调

三、聆听的技巧

- 1 聆听的五个层次
- 2 聆听的五种表现
- 3 聆听的 5W2H 法
- 4 掌握非语言信息

四、反馈的技巧

- 1 反馈的四种表现
- 2 反馈的四种方法
- 3 拒绝的技巧

五、把控沟通氛围

- 1 沟通分为内容和氛围
- 2 化解氛围僵持的沟通技巧
- 3 处理意见分歧的沟通技巧

【成果升华】

- 1 反思体验感受，梳理学习成果
- 2 学员小组讨论，倾听团队感受
- 3 学员代表分享，倾听他人感受
- 4 世界咖啡模式，交换心得收获
- 5 学员再次分享，成果收获递进
- 6 拟定行动计划，建立责任担当

【知识落地】

- 1 针对课程开始时自己写出的真实问题，运用今天学习的知识，设计出解决方案或解决思路，在小组内分享。
- 2 其他学员依据真实工作场景，对该方案进行建议和完善。
- 3 课堂作业：向学习组织者递交课堂作业或课后作业。（依据客户需求待定）

【课堂氛围】

