

# 高效沟通与执行

主讲老师：丁云峰

## 【课程收益】

- 理解高效沟通的意义价值和基本信念；
- 掌握高效沟通的技巧和方法；
- 掌握在不同情境下的沟通策略；
- 系统掌握提升执行力的原则；
- 掌握提升执行力的四个有效步骤。

## 【课程特色】

实战，一线经验；实用，学之能用；实效，立竿见影。

有用，工具落地；有趣，课堂活跃；有料，案例丰富。

## 【课程对象】

企业管理者、职业经理人、行政\HR 负责人、储备干部、业务骨干

## 【课程时间】

2天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 一、如何理解高效沟通？

- 1、沟通的重要性
- 2、影响组织沟通的因素
- 3、沟通与协作的五大思维
- 4、沟通：鼓舞对方达成行动
- 5、沟通步骤：编码、解码、反馈

### 二、高效沟通的原则是什么？

#### 1、人际交往原则

- 人际交往的四种思维模式
- 双赢的四个层面

#### 2、同理心交流的原则

- 同理心沟通的态度和技巧

#### 3、创造性合作原则

- 统合综效的流程

- 创造第三变通方案

### 三、如何高效的倾听？

#### 1、倾听的五个层次

#### 2、积极倾听

#### 3、有效的倾听的技能

- 准备共鸣
- 肯定对方
- 节制说话
- 保持谦虚
- 全身响应

互动游戏：这样沟通可以吗

### 四、如何运用沟通的策略？

#### 1、说对方想听的、听对方想说的

- 弄清楚听者想听什么
- 以对方感兴趣的方式表达
- 在适当的机会和场所中
- 积极探询说者想说什么
- 用对方乐意的方式倾听
- 控制情绪适时回应与反馈

#### 2、善用亲和力

#### 3、同理心沟通

- 同理心的理解
- 同理心两个区别

### 五、如何进行高效沟通？

#### 1、高效的表达技巧

- 语言表达的技巧
- 非语言表达的技巧
- 超语言表达的技巧

现场演练：30秒即兴沟通大PK

#### 2、高效的回馈技巧

- 同理心的运用
- 尊重的遣辞用语

#### 3、高效沟通的步骤

- 事前准备（目标、计划、预测争执、SWOT分析）
- 建立关系（以情为先 以理为主）

- 把握时机 (时间、地点)
- 阐述观点
- 处理异议
- 达成目标

## 六、如何在工作中高效沟通？

### 1、认识工作中的沟通

- 高效沟通的功能
- 高效沟通的意义
- 沟通的过程

管理游戏：传声筒

### 2、高效沟通的要素

- 沟通失败的原因
- 克服沟通的障碍
- 工作中有效表达的技巧
- 工作中积极倾听的技巧
- 工作中有效反馈的技巧

案例分析：如何有效表达

### 3、如何高效向上沟通？

- 主动沟通
- 会说“一、二、三”
- 重视讲话的逻辑
- 学会简单与精准。

现场演练：刚刚闯祸的你如何做工作汇报？

- 四小时复命制
- 复命注意事项

## 七、如何化冲突为双赢？

### 1、建设性冲突与破坏性冲突

### 2、冲突解决的原则

- 冲突的五种应对方式

### 3、统合综效的策略

- 共赢思维
- 创造第三方案

现场演练：Yes And 沟通体验

## 八、如何理解高效执行力？

### 1、高效执行的基础

- 高效执行力来自有效的目标管理
- 高效执行力来自良好的时间管理
- 高效执行力来自有效的工作总结与汇报

小组讨论：如何做好工作汇报？

### 2、高效执行的准则

- 认真第一，聪明第二
- 决心第一、成败第二
- 速度第一，完美第二
- 结果第一，理由第二
- 结果提前、自我退后
- 锁定目标、简单重复

小组讨论：日常工作中如何有效执行会议决议？

## 九、如何打造高效执行力？

### 1、聚焦最重要的目标

- 聚焦重点转化行为
- 确定你最重要的目标
- 判断重要的标准
- 目标的 SMART 原则

现场演练：一句话表述目标

### 2、关注引领性指标

- 指标的分类
- 阶段成果指标
- 重要行为指标

### 3、激励性记分表

- 记分表的分类
- 记分表设计三原则

现场演练：设计记分表

### 4、规律问责

- 问责：汇报计划完成情况
- 回顾记分表：寻找成功和不足
- 计划：清除障碍，做出新计划
- 周报：周计划

