

高效沟通技巧

主讲老师：丁云峰

【课程背景】

在职场当中，沟通无处不在。任务的委派、指令的下达、异议的处理、工作的协调需要沟通，请示工作、汇报工作、接受指令也需要沟通。但很多人在沟通技巧和方法上还很欠缺不能做到高效沟通，经常会有这样的困惑：

- 为什么自己认为已经把话说得很明白了但别人还是不理解？
- 为什么自己的话经常被别人误解导致同事之间相处不和谐？
- 为什么明明做了很多工作，但都不符合领导的要求？

这些问题都是由于沟通能力的欠缺所导致的，不良沟通甚至会直接导致企业成本的增加，工作效率低下，业绩目标无法达成。所以组织内部的沟通质量直接关乎组织未来的发展。因此，掌握一套高效的沟通技巧，对于个人和企业来说都非常重要！

【课程收益】

- 掌握高效沟通的实操步骤
- 系统化掌握有效倾听的技巧
- 通过掌握沟通的策略提升沟通效果
- 系统化掌握向上沟通的要点
- 系统化掌握组织会议的流程
- 掌握化解冲突的实战步骤
- 了解跨部门沟通的方法
- 激发学员自我提升的意愿
-

【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、部门经理、总监、行政\HR 负责人、储备干部、业务骨干

【课程时间】

1-2 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

- 使思想一致、产生共识
- 减少摩擦争执与意见分歧
- 使管理者洞悉真相、排除误解
- 减少互相猜忌、凝聚团队情感
- 疏导人员情绪、消除心理困扰

- 了解组织环境、减少革新阻力
- 收集信息、使团队状况共有
- 增进彼此了解、改善人际关系。

2、影响组织沟通的因素

- 沟通漏斗原理

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

情景游戏：选择与收益（红与黑）

二、如何高效的倾听？

1、倾听的层次

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

三、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

四、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

互动游戏：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

五、如何高效向上沟通？

1、主动沟通

- 让上司知道
- 让上司放心
- 让上司轻松
- 让上司省心
- 让上司有效
- 让上司满意
- 让上司进步

2、清晰沟通

- 会说“一、二、三”
- 重视讲话的逻辑
- 学会简单与精准。

情景模拟：刚刚闯祸的你如何做工作汇报？

3、及时复命

- 四小时复命制
- 具有复命精神的企业文化
- 复命注意事项

互动游戏：30秒沟通大PK

六、如何高效横向（跨部门）沟通？

1、部门间横向沟通要点

2、了解其他部门运转

案例解析：常州 A 商场张主管解决投诉如何做到多方共赢。

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

管理游戏：Yes And 沟通体验

八、如何高效开会？

1、高效会议要点

- 参会人员要求
- 会议资料准备
- 会议议程准备
- 会后有效跟踪

2、会议成员的责任

3、缓解会议冲突

- 积极倾听
- 自信心
- 清除交流障碍
- 获取行动承诺

4、成功地主持会议

- 会前分发相关资料
- 确保决策得以制定
- 促成一致意见
- 遵守议事日程

实战演练：撰写会议通知