

360°高效沟通

1 天版

课程目标

- 帮助学员建立正确的职场沟通理念
- 理解沟通的核心模型并用于分析沟通问题的原因
- 通过练习，掌握与上司、同事和下属间沟通的常用技巧
- 学会在沟通中处理情绪技巧，改善关系，提高效率

培训对象

- 企业基层员工 / 新员工/团队主管等



课程大纲

1-提升职场沟通力

- 热身活动：障碍沟通赛
- 理解沟通的核心含义
- 案例分享：Sarah 的沟通故事
- 沟通力在职场中的重要作用

- 有声语言：运用好你的沟通声音
- 肢体语言：如何运用肢体强化沟通

· 沟通解码：倾听的技巧

- 使用有效的聆听技巧
- 同理心倾听及练习

2-沟通核心模型解读

- 案例讨论：这是谁的错？
- 绘制沟通核心模型图
- 沟通基础：可信度/专业度/情感度
 - 小张的职场之路（1）
 - 建立沟通的情感账户
- 沟通双方：想清楚再说
 - 小张的职场之路（2）
 - 乔哈之窗分析
 - 根据听众的特质进行沟通
- 沟通渠道：选择合适的沟通方式
 - 小张的职场之路（3）
 - 模拟练习：他该如何向领导汇报
- 沟通编码：有效编码提升沟通效果
 - 小张的职场之路（4）
 - 文字语言：用对方听得懂的话沟通

3-向上管理向上沟通

- 什么是“向上管理”
- 模拟练习：60秒电梯汇报
- 汇报结构（1）：工作状况汇报
- 汇报结构（2）：突发情况汇报
- 汇报结构（3）：年终业绩汇报
- 向上沟通的原则和注意事项
- 分组练习：如何接受上司的工作指示

4-双赢合作同级沟通

- 职场人际交往的六种模式
- 同级沟通的原则和陷阱
- 视频分享：什么是自传式回应
- 同级有效沟通三步骤
- 分组练习：用说话权杖开讨论会
- 保持一致的沟通频道：六顶思考帽工具简介

5-兼顾情理向下沟通

- 与下属沟通中的两种需求
- 实现个人需求中的5种关键原则
- 小组讨论：你会说什么？
- 满足实际需求：如何向下属传递命令
- 案例演练：给下属布置任务

6-课程收尾

- 课程内容总结

- 未来行动计划
- 问答时间

(课程模块可根据需要进行调整，如学员为基层员工，模块5“与下属沟通”可调整成“与外部客户沟通”)