

《有效管理沟通》

主讲：朱亮

【课程背景】

随着企业的发展和正常的晋升，一批业绩突出、专业过硬、领导信任的骨干员工被提拔晋升为管理者，他们的个人能力毋庸置疑，但同时又恰恰是他们的业务能力，成为担任卓越管理者的最大障碍，专业工作和管理工作有本质的不同，企业经常出现“少了一个销冠，多了一个平庸管理者”的现象。

权威机构调查表明，很多企业的管理者普遍缺乏系统化的管理技能学习，“无师自通，自学成才”普遍存在。管理能力的粗放令企业无形中付出了高昂的管理成本，牺牲了数倍于实际业绩的绩效，浪费了企业大量的资源。当下，中国还没有成熟的职业经理人制度，很多管理者的管理技能还处于“原生态”状态，他们仅凭经验、感觉或悟性进行管理，缺少一套系统的，科学的思维方式和和管理方法，导致他们经常感到“心有余而力不足”，造成工作效率低下，甚至成为工作中的障碍。

作为管理者，都需要具备一些最基本的核心管理技能。管理离不开沟通，沟通隐含在管理的各个职能之中，并贯穿于整个过程。没有管理沟通，组织就不能正常运行。

【课程收益】

- 掌握有效沟通的技巧和方法
- 掌握向上沟通的技巧和方法
- 掌握向下沟通的技巧和方法
- 掌握平行沟通的技巧和方法

【课程对象】新晋升的一线管理者

【课程时间】一天

【课程大纲】

一、为什么沟通总是无效？

1、沟而不通的六个因素

- 沟通前准备不充足
- 没有选择合适的沟通时机
案例：向上级汇报工作计划
- 沟通渠道的选择不当
案例：“小道消息”

- 信任的缺失
- 拒绝倾听
- 距离过远

2、有效沟通的四个法则

- 沟通必须得到接收
- 了解接受者的期待
案例：下属的任务
- 沟通产生要求
案例：头疼的加班

- 信息不是沟通

3、你的沟通有效吗？

- 你知道自己说什么吗？
- 你知道什么时候说吗？
- 你知道在对谁说吗？
- 你知道怎么说吗？

二、如何说，别人才肯听？

1、对谁说：了解你的沟通对象

- 两种沟通对象
案例：向下安排工作、向上沟通计划
- 三种沟通方法

2、说什么：明确你的沟通内容

- 明确的目标
案例：给下属布置任务
- 共同协议
案例：谁的错

- 信息、思想和情感

3、怎么说：选择有效的沟通方式

- 与上司的沟通方式
工具：1-2-2 沟通方式
- 与下属的沟通方式

三、如何听，别人才肯说？

1、在沟通中，听与说同样重要

讨论：倾听对管理者有哪些好处

- 倾听有助于我们认识自己
- 倾听有助于我们了解对方
- 倾听能激发人们的工作热情
- 倾听有助于培养彼此之间的信任
- 倾听有助于化解矛盾
- 倾听有助于学习

2、倾听的五种境界

- 充耳不闻
- 假装在听
- 有选择性地听
- 认真倾听
- 有同理心地听

案例：你会同理心的倾听吗？

3、倾听的五种境界

- 倾听是三个步骤
- 倾听的四个技巧

四、打造有效的沟通系统

1、完善内部沟通机制

- 拓展多元化沟通渠道
- 建立内部沟通机制的途径
工具：建立内部沟通机制的7点

2、改善跨部门沟通

讨论：跨部门沟通的难点？

- 跨部门沟通困难的原因
- 改善跨部门沟通的方法
工具：三个方法改善跨部门沟通