

# 《高效沟通技巧》

塑造职业形象，提升竞争优势

主讲：沈阳老师

## 【课程背景】

随着现代商业环境的发展和竞争的加剧，企业员工不仅仅需要具有扎实的专业能力还需要具备一定的沟通技巧。员工沟通能力的良莠直接影响到工作效率和工作氛围。企业内部良好的沟通文化可以使所有员工真实的感受到沟通的快乐和绩效。加强企业内部的沟通管理，既可以使管理者的工作更加轻松，也可以使普通员工大幅度提高工作绩效，同时增加企业的凝聚力和竞争力。

当今企业员工的工作独立性强、年龄结构丰富、团队建设失活等因素使得员工的横向与纵向沟通交流能力逐步下降，而市场的需要与企业的发展对建设高沟通的企业文化提出新的要求。沟通能力不仅仅只针对前台营销与服务岗位，每一颗螺丝钉的能力素质决定着企业生存与发展的速度。

## 【课程收益】

- 认识沟通的重要性，提升员工的主观能动性；
- 帮助员工掌握正确的沟通技巧，能够运用技巧改善交往能力；
- 提升员工横向与纵向的沟通能力（同事相处、向上汇报），改善工作效率；
- 通过沟通帮助员工建立自信心，提高工作乐趣；
- 提高企业团队沟通环境，整体提升工作效能。

**【课程特色】** 实战性强：贴合员工实际工作需要；灵活性强：打破学科化的逻辑框架，以学员为导向；互动性佳：关注能力训练，结果导向。

**【课程对象】** 人力资源管理人员、新员工、新生代员工、中基层员工

**【课程时间】** 1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 一、沟通的重要性

#### 1、我们为什么需要沟通？

- “沟通认知”分享
- 决定业绩的三个方面
- 沟通技巧是成功人士的重要法宝

### 二、高效沟通概述

#### 1、什么是沟通？

#### 2、沟通的要素

#### 3、沟通的方式

- 语言沟通
- 体语言沟通

#### 4、沟通的特性

#### 5、高效沟通的原则

#### 6、沟通的三大要素（表达、倾听、提问）

#### 7、沟通失败的因素

- 缺乏关键信息
- 理解能力缺失
- 时间约束限制
- 关注表达忽略倾听

互动环节：沟通小游戏、沟通小测试

### 三、高效沟通技巧

## 1、倾听能力

- 倾听的原则
- 倾听的五个层次
- 倾听的步骤
- 倾听的注意事项

互动环节：倾听小游戏

## 2、反馈的技巧

- 什么是反馈
- 反馈的方式

## 3、利用肢体语言

- 表情与手势
- 眼神的交流
- 语气语调
- 空间位置
- 衣着与装饰

情景演练：我是演员

## 四、高效沟通的七个习惯

### 1、积极主动

### 2、以始为终

### 3、要事第一

### 4、双赢思维

### 5、知彼解己

### 6、综合综效

### 7、不断更新

## 五、高效沟通的四个步骤

### 1、做准备，明需求

### 2、述观点，善倾听

### 3、平分歧，达共识

### 4、着手做，共实施

互动环节：沟通体验游戏

## 六、沟通中的巧心思

### 1、让人倾心的沟通

- 善打感情牌
- 记住关键信息
- 避免盲目恭维
- 微笑拉近沟通距离

互动环节：情景演练

### 2、能说会道的技巧

- 被动应对之策
- 故事赢人心
- 赞许的技巧
- 拒绝的艺术
- 批评的技巧

互动环节：情景演练

## 七、与不同性格如何沟通

### 1、不同性格人的特点

- 红色性格
- 蓝色性格
- 黄色性格
- 绿色性格

## **2、不同性格人如何沟通**

- 沟通方式
- 关注结果

小测试：性格测评

互动环节：差异交流

## **八、向上汇报的技巧**

- 1、七大致命挑战**
- 2、树立良好的时间观念**
- 3、表达过程注意事项**