
职场高效沟通技巧

课程背景：

沟通是管理者最重要的工作之一，管理界对管理者工作时间分布的研究表明，在管理者一天的工作时间里，有 80%的时间用于沟通。

在企业管理中，很多绩效的低下，通过研究发现很多都是组织各阶层沟通有障碍。如果沟通不畅通，管理者不能正确的理解上司的指示，导致行动力低下；作为管理者如果不能了解下属的想法，导致下属士气低下，茫然；管理者不能与同级有效的沟通，会产生大量的协作问题产生，效率低下。因此，沟通是企业经营的一个管道，通畅才能产生高价值和高效率。

中层管理者，身兼多重身份，在企业里担负着承上启下的角色。企业运营的顺畅很大一部分的缘由是看中层管理者的沟通能力的高低。建立良好的沟通环境，提升沟通水平，对中层管理者是一个非常重要的管理技能。沟通能力的提升，很大一部分原因是沟通对象的性格分析。用对方喜欢的沟通方式达成沟通的绩效，正是管理沟通的本质。

本课程从沟通的本质和基础导入。首先明确沟通对组织和个人重要的价值何在。通过真实案例分析，沟通中存在的障碍和应付策略。其实，从沟通的主体一人，来进行性格分析。了解自我才能洞悉他人。最后，学会中层管理者在日常工作中上、下、评级的同事，不同性格而采取的不同方式的沟通技巧。课程没有深奥的理论，更多的涉及简明心理学知识。通过学习，可以使管理者快速掌握因人而异的沟通技巧与方式。最终达成高效管理沟通的目标。

课程收益：

- 认知：沟通的基本理论，每个人都存在沟通问题
- 明确：沟通中的障碍和解决策略
- 掌握：自我性格分析，分析他人职场风格
- 收获：针对不同类型人的不同沟通技巧

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：企业管理层级

课程特色：

- **理论+实际：**管理理论的精辟必须联系本职工作才可以使得学员有实用价值，课程中培训师将用丰富的理论基础和现实的管理实践案例相结合运用。
- **互动+反思：**运用理论解析、案例研讨、角色扮演、视频欣赏、教学游戏等多样的培训方式，在轻松愉悦的环境中学习和参与。现场的交流和共创分享将会引出学员们的思考和自我思维创新。

课程大纲：

第一讲：正确认识职场沟通

一、中西方职场沟通的区别

1. 西式沟通的要点
2. 中式沟通的要点
3. 沟通信息的正确排序

现场互动：甄嬛传情节

二、沟通过程模型

- 1、沟通中的关键要素
- 2、影响沟通的三大障碍

案例解析：辛丑条约

三、沟通中如何做个目标明确的沟通者

- 1.沟通的原理
- 2.如何塑造安全的沟通环境

第二讲：高效沟通工具箱

一、沟通中的五把钥匙

1、笑

a. 为什么要笑

b. 怎么让对方笑

2、看

a 微表情解析

c. 微表情背后的意义

视频解析：爬过悬崖断壁

视频解析：读心神探

3、听

a. 倾听的五大要点

b. 倾听的三个层次

视频解析：杜拉拉升职记

互动练习：写出积极倾听与消极倾听对比

4、问

a. 问题分类

b. 封闭式与开放式

5、说

a. 如何让声音表情更具温度化

b. 用对方听得懂的语言

案例解析：坐飞机

二、高效沟通在内部协助中的运用

- 1、职场中的同理心沟通技巧
- 2、职场中的赞美沟通技巧
- 3、职场中的正面沟通技巧
- 4、职场中赏识信任沟通技巧
- 5、职场沟通非命令式沟通技巧
- 6、职场沟通软垫式沟通技巧
- 7、职场沟通非暴力沟通技巧
- 8、职场沟通结构化沟通技巧

案例解析：李佳琦的花西子事件

案例解析：小王被辞退的原因

视频解析：王毅部长演讲

第三节：职场沟通情景还原

一、向上沟通技巧

案例解析：汇报中态度与技巧的重要性

- 1、汇报工作的技巧
- 2、请示工作的技巧
- 3、回复问题的技巧
- 4、辅佐上级的技巧
- 5、接受批评不贰过
- 6、别把问题丢给上级

7、让上司晋升

案例解析：天道

二、向下沟通技巧

1.跟下级对话的艺术

2.会议式沟通技巧

3.听取汇报的技巧

4.正面反馈的技巧

5.负面反馈的技巧

案例解析：诸葛亮挥泪斩马谡

三、平行沟通技巧

1.跨部门沟通困难的原因

2.无法说服同级合作的原因

3.说服同事协作的六个步骤

4.跨部门如何进行会议沟通

案例解析：没有按时拿到货的小李

第四讲：DISC 性格解码在职场沟通中的运用

一、正确了解 DISC

1.DISC 的前世今生

2.DISC 风格解析与运用的三层境界

3.DISC 行为风格解析

4.快速识别 DISC 四种风格的技巧

现场练习：自我解析

二、DISC 在沟通中的运用技巧

- 1.与 D 型人沟通的技巧
- 2.与 I 型人沟通的技巧
- 3.与 S 型人沟通的技巧
- 4.与 C 型人沟通的技巧

三.DISC 在沟通中客户服务中的运用

- 1.四种类型客户的行为缺陷
- 2.如何与不同行为风格的客户沟通
- 3.四种类型客户需求激发与引导策略
- 4.四种类型客户的成交策略

四.DISC 的情绪和压力管理

- 1.D 型人的情绪和压力管理
- 2.I 型人的情绪和压力管理
- 3.S 型人的情绪和压力管理
- 4.C 型人的情绪和压力管理

第五讲：复盘总结