
《职场人际沟通技巧》课程方案

主讲：黄志伟

【课程收益】

- 1、掌握沟通的过程、形式及重要作用，打破沟通中的障碍；
- 2、掌握非语言沟通的方法和技巧，提升沟通效果；
- 3、掌握建立信任的方法和技巧，构建高效沟通的基础；
- 4、掌握职场中高效沟通的方法和技巧，提升工作绩效；
- 5、提升沟通能力。

【课程对象】

各级人员。

【课程时间】

1天，共6小时。

【授课方式】

互动讲授+案例分析+视频分析+情景模拟+课堂演练+小组讨论+游戏

【课程大纲】

第一节 离开沟通，什么也做不了 - 重新认识沟通

1、沟通的重要性

2、沟通的过程

- 沟通的基本形式
- 沟通中的背景
- 沟通中的信息漏斗

3、沟通中的非语言技巧

- 不同的语气语调
- 非语言信息的含义
- 洞察七种微表情
- 眼动线索的含义

4、打破沟通中的障碍

- 过滤，选择性知觉，信息超载，情绪，语言

第二节 构建基础，实现高效沟通 - 建立信任的方法技巧

1、信任的五个维度

- 正直，胜任力，始终如一，忠诚，开放

2、信任的三种类型

- 基于威慑的信任，基于了解的信任，基于认同的信任

3、建立信任的方法

- 同理心，共同点，专业形象，专业能力。。。。。

4、四步打造超级亲和力

- 情绪同步，语调和速度同步，生理状态同步，语言文字同步
- 通过肢体接触，拉近彼此的关系

5、通过倾听建立信任

-
- 倾听的目的
 - 倾听的技巧
 - 倾听的身体姿态

第三节 高效沟通，顺利开展工作 – 职场中与同事沟通的方法技巧

1、与上级沟通的三个技巧

- 熟悉上级的风格、主动换位思考，给出备选方案、让上级做选择和判断。。。。。

2、与同级沟通的四心

- 共赢心，同理心，自信心，喜悦心
- 同理心沟通三步法

3、与下级沟通的五个技巧

- 简单，准确，强调重要性。。。。。
- 与下级沟通的两项注意

4、高效召开会的技巧

- 高效会议的六个特点
- 召开会的流程
- 会后跟踪的五个技巧

5、赞美的六个技巧

- 真诚及发自内心，具体有例证，角度独到。。。。。

6、批评与道歉的技巧

第四节 提升技巧，改善沟通效果 – 职场中高效沟通的方法技巧

1、高效沟通的八项法则

- 沟通的方式不能一成不变，给别人一些空间，沟通的意义取决于对方的回应。。。。。

2、高效沟通的九个技巧

- 复述，感性回应，假借
- 正面意义，重新定义，后果
- 另一个结果，反例，反击其身

3、先跟后带技巧

- 先附和对方的观点，然后才带领他去你想去的方向

4、改变对方想法的三个技巧

- 投其所好，敬其所恶，选择的自由

5、附和的技巧

- 营造畅谈氛围的简短附和，促进谈话的附和，承接相反意见的附和。。。。。