

# 有的放矢---高效职场沟通

## 一、课程前言

沟通是职场人必备技能，现在的职场人不是简单的体力劳动者，沟通协调成为了工作的重要组成部分，工作的有效性取决于沟通的有效性。本课程通过语言沟通技巧、肢体沟通技巧、各层级（向上、平行、向下）沟通技巧的学习，及大量案例的演练和剖析，让学员掌握职场沟通的方法和技巧，提升工作效率。

## 二、课程收益

- 收益 1：使学员了解沟通的基本原则；
- 收益 2：掌握表达的基本逻辑；
- 收益 3：在沟通中能恰当使用并能解读肢体语言；
- 收益 4：掌握针对不同层级的沟通技巧。

## 三、课程时间及对象：

- ☆ 课程时间：1 天（6 小时）
- ☆ 授课对象：企业中基层员工

**四、培训形式** 教案讲授、案例分析、情景演练、实操练习、小组讨论等。

## 五、课程大纲

### （一）沟通概述

- 1.沟通在职场中的重要性
- 2.高效沟通三原则
  - 1) 谈行为，不谈个性
  - 2) 明确沟通
  - 3) 积极聆听

### （二）表达的逻辑

- 1.结构化思考
- 2.图表化表达
- 3.案例分析

### （三）提问技术的应用

1. 诊断性提问
2. 渗透性提问
3. 案例分析
4. 建设性反馈——描述而非评价
5. 建设性反馈——建议而非指点

### （四）沟通中的肢体动作解析

### （五）跨部门沟通

1. 跨部门沟通的基本认知
  - 1) 案例分析：中美工人工资比较

- 2) 跨部门沟通的现象分析
- 3) 跨部门沟通目的与作用
- 4) 跨部门沟通的类别
2. 跨部门沟通障碍与解析
  - 1) 影响沟通的因素
  - 2) 增加情感账户
  - 3) 进行换位思考
  - 4) 建立内部客户意识
  - 5) 知己知彼
  - 6) 梳理模糊地带 (案例分析: 部门新员工辅导)
  - 7) 开好跨部门会议
  - 8) 建立跨部门对接人制度

#### **(六) 沟通案例分析**

1. 沟通层级关系
  - 1) 同系统沟通层级关系
  - 2) 跨系统沟通层级关系
2. 向上沟通
  - 1) 同系统向上沟通的基本原则
  - 2) 现场演练
  - 3) 沟通策略
  - 4) 跨系统向上沟通的基本原则
  - 5) 现场演练 1
  - 6) 沟通策略
  - 7) 现场演练 2
  - 8) 沟通策略
3. 平行沟通
  - 1) 现场演练 1
  - 2) 沟通策略
  - 3) 现场演练 2
  - 4) 沟通策略
4. 向下沟通的基本原则
5. 电话沟通的基本原则