

# 《360°高效双赢沟通与关系处理》（1天）

主讲：檀发明

**课程收益：**帮助组织找到沟通障碍的根源以及解决的对策；提升团队成员尤其是管理者上下左右的沟通协调技能；有助于和谐团队的建设与和谐人际关系的建立

**培训对象：**全员，含中基层管理人员。

## 一、 沟通症状诊断

- 1、组织沟通“三不”现象
- 2、十大障碍点剖析
- 3、扫除沟通障碍的四大根本因素

## 二、 跨越沟通的三大误区及归正

- 1、误区一及归正：心态&技巧
- 2、误区二及归正：宣导&沟通 规避常见沟通漏斗
- 3、误区三及归正：上司&下属

## 三、 性格、情商与 360°因人而异的沟通策略：

- 1、性格解码 知己识人：  
性格测评及不同性格优劣势解析

### 2、情商解码

- 3、提高情商的秘诀

### 4、360°因人而异的沟通策略：

与不同性格的上司、下属、同级和客户的沟通对策

#### 四、高效双赢的沟通策略

- 1、沟通的 6 大原则
- 2、同理心沟通的最高境界
- 3、如何说到听者想听
  - 1) 同理心四种境界剖析与现场演练
  - 2) 说的“三大要点八项注意”
  - 3) 问的三境界
  - 4) 赞美四原则
  - 5) 矛盾的起因与温床
- 4、如何听到说者想说
  - 听的 2 大要点
  - 听的 3 个层次
- 5、上对下“九多”式沟通法
- 6、下对上“七不”式沟通法
- 7、跨部门沟通六法

#### 五、人际关系处理策略：

- 1、人际关系的两大黄金法则
- 2、建立和谐稳固人际关系的 16 种策略
- 3、8 招有效处理冲突
- 4、关系补救 4 法