

《职场高效沟通》课程大纲

【课程背景】

企业的管理离不开沟通，沟通渗透于企业运作的方方面面松下幸之助说：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”杰克·韦尔奇说过：“管理就是沟通、沟通再沟通。”无论对于管理者还是执行者，沟通能力都是个人成功的必要条件。个人成功的主要因素 75%靠沟通，25%靠天才和能力。职业人必须建立沟通意识，理解沟通理论、运用沟通技巧。职场如此，生活亦然，有效的沟通也是家庭和谐亲友和睦的基础。

【课程目标】

清晰理解沟通障碍产生的原因了解各类情境中沟通基本原则掌握高效沟通的方法技巧

能够在具体的场景中体现沟通能力借助工具和方法落实后续行动计划通过对沟通能力的改善提升职业素养课程对象：企业各层级员工

【培训方式】

讲授+案例分析+互动游戏+视频教学+角色扮演

【课程时长】

1天

【硬件支持】 标准课室、投影、电脑音频线、音响、2支

移动麦克风、白板、大白纸、横幅

【课程大纲】

一、沟通概述

- 1.沟通的常识
- 2.沟通的基础
- 3.沟通中的冲突
- 4.冲突的破坏性与建设性
- 5.沟通的目标

二、高效沟通四步骤

- 1.倾听
- 2.发问
- 3.区分
- 4.回应

三、高效沟通的关键——同理心

- 1.同理心的定义
- 2.情绪同频
- 3.体态同步

四、高效沟通的三大原则

- 1.自律原则--我是一切的根源
- 2.包容原则--我尊重你的选择、认同你的价值观
- 3.赞美原则--鼓励塑就天才

五、有效沟通方法论

1. 怎样与上级沟通

2. 如何与同事沟通

3. 如何与下属沟通

六、沟通最高境界

1. 以理服人、以情动人

2. 达成共识、完成目标

七、DISC 性格分析