

360 度沟通——职场沟通大智慧

主讲：王一恒

课程背景：

职场是人生的重要战场。职场像魔术师，会变出若干不解之谜。

职场最大的成本是沟通问题，企业管理不畅 70%是沟通问题，企业人员 70%——80%时间都在沟通，当我们和领导有意见分歧时，当我们和同事矛盾时，当我们和下级配合不默契时，当我们与客户不能达成共识时，执行出现偏差，请问：到底哪里出了问题？作为基层管理者，如何做到承上启下，如何理解上司、出谋划策、完成目标成就；如何追过程、指导下属、培养下属，赋能下属，真正做到向上管理，向下负责，向中服务，从而实现组织高运转、高绩效，高品质沟通显得至关重要。

本课程王一恒老师站在理论的高度和实践的深度，从我们国情和当下企业实际情况出发，以大量的案例和高超的授课艺术，让学员真正把握沟通的精髓，判断自己工作的得失，深刻了解认知自我沟通和职场水平，在学中练，在练中悟，逐步形成高品质、大智慧的职场沟通技能。

课程目的：

- ★ 清晰沟通的定义和实质
- ★ 克服沟通的障碍
- ★ 彻底学会：揪头发、闻味道、搭梯子、照镜子的干部成长底层逻辑
- ★ 提升沟通的技巧和处理方法
- ★ 理解运用自我沟通、上级、平级、下属之间换位思考沟通智慧
- ★ 把握沟通要诀，突破执行瓶颈，变“沟”为通

课程用时：

1 天（6 小时）

课程纲要：

引言：学管理，首学倾听

现场学习演练：倾听的 6 个动作

第一讲：沟通的价值

卷、 基层干部的三大核心技能

1.业务技能 2、沟通技能 3、概念技能（三者轻重是否把握）

式、 沟通实质

问题：你对沟通的理解？（思考、提问、总结、讲解）

为何沟通总是不如意？

73855 法则的运用

三、沟通最高境界

上善若水

第二讲：沟通智慧的要素应用

一、沟通关系能力塑造

1、沟通与人际关系

人与人的关系七步：陌生—认识—熟悉—认知—感动—信任—忘我

2、沟通三要素：环境、气氛和情绪

3、沟通三关键：表达、倾听和反馈

二、沟通四要素运用：望闻问切

1、Ask：问--怎么问？

2、Listen：听--怎么听？

3、Look：看--怎么看？

4、Speak：说--怎么说？

三、沟通黄金法则

1、你希望别人怎么对你，你就如何对待别人

2、沟通的白金定律

以别人喜欢的方式去对待他们

3、鬼谷子的沟通之道

第三讲：基层职场 360 度沟通智慧

一维：自我沟通，步步为赢

1、 基层自我角色的认知

2、 冰山理论

3、 自我性格的解剖

4、 EQ (管理情绪)

二维向上沟通：向上管理，凝心聚力

1、认清基层管理者的职责：

定目标、追过程、要结果、搞气氛、安排人、培育人、激活人

2、与上司沟通的常见障碍

- 1) 只谈问题，不谈办法
- 2) 迎合上司（表面的和谐不能真正解决问题）
- 3) 有不同意见也不提
- 4) 绕弯子，避重就轻
- 5) 自命清高
- 6) 归罪于外
- 7) 关注点不对称
- 8) 信息不对称

3、沟通遵循的原则

- 1) 服从不盲从
- 2) 到位不越位
- 3) 尊重不奉承

4、向上沟通的两个关键：逻辑和价值

- 1)、向上沟通的核心逻辑：向上管理
- 2)、日常沟通基本功：做好三报四会
- 3)、自我沟通法(四于修炼)：敬于事业、精于业务、勤于汇报、善于总结
- 4)、向上沟通的实用技巧

三维向下沟通：赋能下属，成就自我

1、基层管理者与下级沟通常见的障碍

2、基层管理沟通基准：动之以情、晓之以理、诱之以利、绳之以法

3、与下级沟通的方式

- 1) 方式之一：下达命令
- 2) 方式之二：听取汇报
- 3) 方式之三：商讨问题

4) 方式之四：推销建议

4、与下级沟通—责备部属的技巧

5、领导才能的训练

四维（跨部门沟通）：共享平台，实现双赢

1、管理者之间的沟通相对较难的原因

2、提升组织跨部门效能的基本原则

1) 提升内部服务意识

2) 树立共同的目标

3) 找到利益的共同点

4) 梳理模糊地带

5) 完善跨部门流程

6) 完善碰头会（把问题解决在暴露前）

7) 开好跨部门高效会议

8) 搭建跨部门沟通的桥梁

9) 完善沟通制度

3、实操：跨部门沟通如何避免坑？

4、有效跨部门沟通的 10 个原则及关键要点

第四讲：卡内基人际关系 9 大准则（总结）

原则 2 给予真诚的赞美与肯定

原则 3 引发他人心中的渴望

原则 4 真诚地关心他人

原则 5 经常微笑

原则 6 记住他人的名字

原则 7 聆听,鼓励他人多谈他自己的事

原则 8 谈论他人感兴趣的话题

原则 9 衷心让他人觉得他很重要

课程结束：

一、重点知识回顾

二、互动：问与答

三、学员：学习总结与行动计划

四、企业领导：颁奖

五、企业领导：总结发言

六、合影：集体合影

后续落实：

企业学习分享交流会相关表单赠送

备注：王一恒先生《这样沟通最有效》畅销书籍，欢迎订阅！