

# 360°沟通——赢在职场沟通智慧

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？作为中高层管理者，如何懂战略、如何与团队分解战略目标、安排、辅导、反馈工作，真正做到向上管理，向下负责，向中服务，对外服务，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：

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

## 课程用时：

2天（6小时/天）

## 课程纲要：

引言：学管理，首学倾听

现场学习演练：倾听的7个动作

### 第一讲：沟通的价值

一、职场人士的三大核心技能

- 
- 1、业务技能
  - 2、沟通技能
  - 3、概念技能（三者轻重是否把握）

## 二、沟通实质

- 1、问题：你对沟通的理解？（思考、提问、总结、讲解）
- 2、为何沟通总是不如意？
- 3、73855 法则的运用

## 参、沟通最高境界

上善若水

## 四、沟通的思维模式

职场人士成功最有效的思维金字塔导图（治标关键治本）

### 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、合作沟通的黄金法则  
执行万能沟通法：P-R-E-P
- 4、鬼谷子的沟通之道启示

### 第三讲：职场 360 度沟通智慧

一维：自我沟通，步步为赢

- 
- 1、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：如何协调与上级的关系**

- 1、认清管理者的职责  
懂战略、搭班子、带团队、搞气氛、培养人、激活人、成就人
- 2、与上司沟通的常见障碍
  - 1) 只谈问题，不谈办法
  - 2) 迎逢上司（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) 服从但不盲从
  - 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) 如何做好汇报
  - 3) 如何有效化解与上司的冲突
  - 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、与下级沟通常见的障碍
- 2、上级如何创造良好的情境的四个关键
- 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，实现共赢**

- 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) 完善跨部门流程跨部门
- 沟通最高效工具：QGSMT 模型
- 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（会议的关键、工具、策略）
  - 8) 搭建跨部门沟通的桥梁
  - 9) 完善沟通制度
- 3、复盘的实操
  - 用心复盘：回顾、反思、探索、提升
  - 继续做、停止做、开始做
- 4、实操：跨部门沟通如何避免坑？

#### **第四讲：卡内基人际关系 9 大准则（总结）**

- 原则 1 不批评,不抱怨,不责备
- 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！