

高效管理沟通技巧及应用

课程学员 各部门主管、经理等管理人员

授课时间 2天

授课方式 综合运用现代互动教学、引导技术，使课程效果倍增！



课程目标

1. 正确认识管理角色、培养管理沟通技能；
2. 清楚的认知作为管理者的常规沟通技巧与要求；
3. 掌握与上司沟通、与同级沟通、与下属沟通的方法与技巧；
4. 掌握部门面试、绩效管理、员工关系管理等团队建设工作中的沟通方法与技巧
5. 培养中层管理者的日常管理中的沟通与管理能力

课程大纲

第一章 课程导引

1. 沟通技能为什么这么重要（案例导入）
2. 沟通能力自检

第二章 高效沟通的基础与技巧

- 1、沟通的定义与要素
- 2、倾听的技巧

视频案例分享：同理心在倾听中的影响

- 3、有效反馈的技巧
- 4、口头语言的表述技巧
- 5、肢体语言的呈现技巧

第三章 沟通技巧在部门管理中的应用

一、 招聘面试中的沟通技巧（讲解与现场演练相结合）

1. 面试中各环节的沟通要点
2. 提高快速考察应聘者的能力
3. 专业面试沟通技巧训练
 - 面试中观察的内容和重点
 - 面试官有效聆听的要求与技巧

- 面试的问题设计与提问

案例分享与练习：关键行为面试法在面试提问中的有效应用

- 如何通过追问确保信息的有效性

4. 如何通过交流识别虚假背景信息

二、 绩效管理中的沟通技巧（讲解与现场模拟相结合）

1. 绩效沟通的基础：对绩效管理的目的和意义的正确认知及共识
2. 绩效目标的确定与沟通
3. 绩效目标跟进与辅导中的有效沟通
 - 企业绩效目标跟进的困惑
 - 绩效目标跟进的主要方法

工具导入：运用月度目标地图跟进业绩目标的操作要求

- 绩效辅导的方法使用

4. 如何进行有效的绩效反馈与面谈

- 绩效反馈面谈的目的及要求
- 绩效面谈的准备工作
- 绩效面谈的步骤及要求
- 绩效面谈应注意的几个原则问题

现场演练与点评：如何进行有效的绩效反馈？

三、 员工关系管理中的沟通技巧

1. 管理者在员工关系管理中的主要任务
2. 优秀员工辞职时的沟通要求
3. 优化处理问题员工时的沟通技巧

第四章 沟通技巧在人际中的应用

一、 怎样与上司进行沟通

1. 正确的沟通准则
 - 上司需要什么样的人
 - 怎样与上司相处

- 怎样与上司配合
- 2、常用沟通技巧
 - 如何请示汇报工作
 - 如何向上司提建议
 - 如何与不同性格的上司沟通
 - 3、现场研讨：
 - 怎样对待上司的越级指挥？
 - 上司过多干预部门工作怎么办？

二、 如何进行跨部门沟通

1、正确的沟通准则

- 同级相处的几项原则
- 部门间的沟通方式

2、常用沟通技巧

- 跨部门沟通技巧
- 怎样正确对待和处理部门间的争执与冲突
- 部门间协作沟通技巧
- 部门间横向沟通技巧与要求

3、现场研讨：如何处理部门权限之间交叉地带的事

三、 怎样与下属沟通

1、正确的沟通准则

- 权威的正确解读与使用
- 亲自抄刀的好处
- 正确的指导方法
- 保持适当距离
- 把自己的想法变成下属的自愿

2、常用沟通技巧

- 如何正确选择领导者的管理风格与沟通行为
- 批评下属的方法
- 如何为下属制定下一步发展计划
- 如何有效激励下属

3、现场研讨：

- 当下属反对时，如何处理下属的抗拒？
- 如何通过沟通提高员工的工作热情？