

职场沟通密码

课程大纲

第一章 职场最重要的技能---沟通

- 1、视频赏析：为何不选他
- 2、何为职场沟通
- 3、沟通的四个层级

第二章 职场沟通之上下级沟通

- 1、视频欣赏：无法理解她
- 2、为何沟而不通
- 3、职场沟通密码：洞察、提案和反馈
- 4、视频欣赏：赵艳出马
- 5、如何有效发问
- 6、如何请示工作和汇报工作

第三章 职场沟通之平级沟通

- 1、视频欣赏：胡静请教
- 2、洞察三个层次
- 3、聆听五个关键点
- 4、视频欣赏：善解人意的赵艳
- 5、同事之间沟通原则

第四章 职场沟通之跨部门沟通

- 1、视频欣赏：这算完成任务了
- 2、如何有效提案
- 3、跨部门沟通合作技巧
- 4、视频欣赏：调研报告风波
- 5、如何委婉说不
- 6、从说 NO 到说 YES

第五章 职场沟通之对外沟通

- 1、视频欣赏：客户投诉
- 2、如何反馈和确认
- 3、如何避免客户投诉
- 4、视频欣赏：转怒为喜
- 5、双赢沟通
- 6、同理心训练