
高效沟通(版权课)

一、课程背景

石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力，也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”

在工作中，无时无刻都在进行着沟通，与上级、同事、客户、朋友……。沟通的水平影响着个人的成败、组织的运行效率、士气与品牌形象。

本次沟通课程，通过结合大家在工作中遇到的问题与案例，讲解与演练关键的沟通技巧，让沟通从心开始，促进大家提升在集团内部（同事之间、上下级之间、部门之间）的沟通效率，减少沟通成本，从而让沟通更加顺畅。

二、参加人员

需要提高沟通能力的人员（2天）

三、授课形式：讲授+游戏+讨论点评+案例分析+互动演练+PK分享

四、课程收益

- 1、了解沟通过程中的要素对有效沟通的影响；
- 2、了解不同类型人员沟通风格的特点，并应用于工作中及生活中，提高沟通效率；
- 3、掌握积极倾听、回应及发问的技巧，营造和谐的沟通氛围，展现公司良好风貌；
- 4、掌握与不同级别人员的沟通技巧，强化所学技巧及知识，转换到工作环境。

五、课程大纲

一、有效沟通重要性

1、沟通定义及编码、解码的过程。

案例分析：闺蜜的离职

游戏：卖人

2、沟通是阅历的体现，有什么样的阅历，就有什么样的沟通呈现。

案例：热心的小付

3、沟通让你出色，但也有可能让你出局。

跟踪数据：美国哈佛大学与普林斯顿大学对于沟通与人际关系的调查分析。

4、快速提升沟通效果的四大效应：首因效应、亲和效应、近因效应、定型效应。

二、沟通六要素：姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头、微笑。

训练：三米八齿、大大世界、8种专业手势。

三、沟通的主题：既定的话题、高雅的话题、轻松的话题、擅长的话题。

做个有谈资的人：和10种不同职业类型的人员，应该聊什么主题？

四、与上司沟通的技巧

1、认知定位—如何读懂上级：

(1)、读懂别人的三大维度：生理、心理及社会

(2)、读懂上级的六大核心：战略、人性、性格、学识、情绪、关系

2、与上司沟通的四大障碍

- 出发点的差异；评价的差异；表达的差异；信息的差异

角色扮演：“草莓族”的反应

3、与上司请示汇报的三个基本态度

—尊重而不吹捧 —请示而不依赖 —主动而不越权

4、与上司请示的要点：给选择题，而不是问答题，更不是出难题

案例分析：由一支麦克引发的思考

17种“各领风骚”的直播平台

靠谱指数：“假期综合症”与“放领导鸽子”

5、与上司汇报的四大方法与要点

(1)、工作完成时与未完成时的汇报要点

(2)、回复领导的四个实用公式：收到任务、任务不会做、追责时及提意见时

(3)、多用事实和数据说话 **案例赏析：温家宝总理逆天答香港凤凰卫视记者问**

(4)、尊重上司的评价，不要断然反驳或提建议

案例：刘主管哪里做错了？

6、秒懂上级的三个技巧：言语方式、体态语言、眼神。

7、与四种不同性格领导沟通的技巧：互动型、权威型、实事求是型、专家型。

五、与下级沟通的技巧

1、认知定位—如何读懂下级

(1)、读懂别人的三大维度：生理、心理及社会

(2)、读懂下级的六大核心：职业规划、性格、做事方式、期望、情商、生活

2、布置工作五步法：交代工作、复述、询问目的、明确边界、问最优解

案例：年会宣传稿

(1)、领导加强工作结果的方法：“日式”结果定义五步法

(2)、领导要不到结果的方法：“潜能”七问

案例：领导，这个《团队凝聚力》的主持稿，我背不下来呀

3、使部下积极接受命令的三个方法

案例：消除抗拒的五个步骤与意义

4、责备部下的技巧：**汉堡责备法与“BEST”原则**

5、如何批评与赞美部下：批评与赞美的“金字塔模型”

6、激励的技巧：不仅要有激励，而且要即时。

案例：奥运会颁奖、小狗叼拖鞋。

7、如何帮助下级厘清工作与问题的本质

(1)、什么是区分：事实与演绎的区别，体验沟通本质

(2)、区分的两个方向：目标与渴望；事实与演绎

(3)、沟通的底层逻辑：眼睛图中的“信念、成果、行为”的运用与作用

案例 1：你喜欢吃榴莲吗？

案例 2：我的时间观念有问题

案例 3：资源不平均，我的小组当然做不好

(4)、解密沟通中的“冰山”理论—价值观、出发点、事实与演绎、情绪与事件

六、与平级沟通的技巧

1、思想定位：要有内部客户意识，谁是我的内部客户？

照镜子：在别的部门心中，我们部门是什么样子？

情境模拟：客户价值链互动与训练

2、聆听技巧：有效聆听中的编码与解码：没听懂、听懂、同频同理。

影响聆听背后的因素：肢体动作、微表情、信念系统、关注焦点、语气语调等。

3、发问技巧：多用贡献式、中立式、将来式而非挑战式、武断式与过去式。

对比训练：你喜欢哪种沟通方式？

4、回应技巧：中立地做“镜子”，贡献式回应而非批判式回应。

(1)、回应中少用“力量型”词汇：一定、证明、必须等

(2)、回应中多用“建设型”词汇：建议、假如、如果…更…等

5、上推下切平移技巧：发现沟通中的价值观、动机、更多可能性及事物细节。

(1)、上推的作用：总结、达成共识、共情、动机、价值观与目的的一致

(2)、平移的作用：更多选择性、可能性与启发性

(3)、下切的作用：发现真相与本质，何时、何地、何人、何事、怎么做等。

七、如何与不同 DISC 性格的人士相处与沟通

1、 **D 型 Dominance**：与力量型一起行动，讲究效率和积极务实；

2、 **I 型 Influence**：与活泼型一起快乐，表现出对他们个人有兴趣；

3、 **S 型 Steadiness**：与和平型一起轻松，使自己成为热心真诚的人；

4、 **C型 Compliance** : 与完美型一起统筹，做事要周到精细、准备充分。

性格测试：你是哪种性格类型

沟通应对策略解析：当 **D型**遇到 **I\S\C**； 当 **I型**遇到 **D\S\C**；

当 **S型**遇到 **I\D\C**； 当 **C型**遇到 **I\D\S**；

八、高效沟通大型互动（1小时）：总经理、经理与员工的沟通大比拼