

高效的沟通管理课程大纲

(实战两天版)

(如欲公开以下内容，或者需对大纲作专业化调整，请与本人联系确认)

【课程关键词】 高效协同、个人沟通提效、跨部门沟通突破、沟通取得实效、沟通心理学

【课程时长】 2天 (估计每天 6.5 个小时)

【课程对象】 董事长，董事会成员，总经理等各层级高层管理人员

【课程形式】

启发式演讲，问题讨论和个案分析。

问题讨论和个案分析将与授课紧密结合。

授课现场需准备投影仪,电源拖板，学员用胶贴纸,铅笔和练习纸,如再配白板和白板水笔更好。

采用了电影剪辑和情境片断等多媒体培训技术，力求既紧紧扣住培训要点又营造活跃，轻松和积极的培训氛围。

如果条件具备，本课程可以使用学员企业真实工作场景作为实战模拟的案例，使得管理顾问和学员的互动极具针对性，能很好地实现咨询式培训的效果。

采取小组互动式教学，学员人数不可超过 35 人

【课程背景】

沟通作为管理的一项必备技能,在企业的各个管理层次都发挥着不可替代的作用.可以说,管理的实质就是沟通,没有沟通就没有管理。本课程从管理沟通的重要性出发,探讨潜意识、个人沟通和组织级沟通对于沟通的重要意义以达到管理沟通的圆满。

【课程收益】

- ◆ 学习沟通的基本原则，了解造成沟通障碍的主要原因，学会识别并跨越沟通的障碍；
- ◆ 掌握倾听能力改善的方法步骤；
- ◆ 了解自我交流风格并适当运用成人风格做调整改善；
- ◆ 调整沟通回应风格和管理风格，实现对下属准确清晰有效的沟通交流；
- ◆ 了解上司的沟通风格，实现对上司的无障碍沟通，并运用提问和建议获得上司的支持。
- ◆ 掌握跨部门交流的基本原则方法和注意事项，实现高绩效团队合作。

【课程大纲】

第一单元 沟通提效的艺术与沟通有效原则

自我画像

沟通模型与沟通基本原则

三层次沟通意识

走出舒适区

沟通需要正确的解码

沟通需要规划

第二单元 沟通的基本功：倾听能力

有效倾听

跨越倾听的障碍

高效率倾听的六项原则

第三单元 个人沟通提效

漏斗问题

PAC 理论

情境沟通

身体语言

环境选择

沟通心理学

潜意识（暗示和投射）

冲突对话

第四单元 组织级高效沟通突破

调正心态（全局观）

同理心

感恩心

沟通领导力

性格分析与向上沟通

- 沟通风格测试
- 沟通风格的调整和发挥（向上沟通）
- 管理上司的原则和方法

平级跨边界沟通

向下沟通（人格辨析，乔哈里窗效应）

- 沟通回应风格

➤ 管理风格与对下沟通

➤ 建设性批评

绩效沟通(SBR 模型)

变革沟通（彼得规则，帕金森现象，科维变革八步）

会议沟通

外部沟通

第五单元 沟通取得实效：精准表达与影响说服

沟通法则

精准表达

信誉、互惠、说服的影响力法则

营造良好的沟通氛围

跨部门沟通之影响力发挥

跨部门沟通技巧原则方法

高效团队协作