

高效管理沟通

【课程背景】

沟通是现代职业人士必备的能力，有效顺畅的沟通能保障企业各项工作的正常运行，并有助于取得更高的业绩。然而，对于如何进行有效沟通，我们常遇到如下问题：

没有把握好沟通的目的和有效准则；

没有解决好有效沟通的障碍；

没有将不同层级的沟通应用到实践中。

本课程针对以上问题，从理论和实践上提供了关于有效沟通的各种技能和准则，帮助您提高沟通能力和沟通效果，改善人际关系，从而更有效地解决问题和冲突，更好地做好企业内部及外部的沟通与协调工作。

【课程收获】

培训目标 1：描述出管理者沟通的核心职责

培训目标 2：描述出职场人沟通的七项原则

培训目标 3：运用对上沟通的技巧处理不同场景下的沟通问题

培训目标 4：运用与平级沟通协同的技巧处理跨部门沟通问题

培训目标 5：运用跨部门沟通的工具客户关系图画出本部门图

培训目标 6：运用对下沟通的技巧处理不同场景下的沟通问题

培训目标 7：阐述出针对于不同人际风格人员对应的沟通方法

【学员对象】企业中高层管理者、部门主管及骨干员工

【课程时间】6-12 课时(1-2 天)

【课程形式】教案讲授、案例分析、视频讨论、自我测验、小组讨论等

【课程大纲】

□ 模块一 沟通概述

- **【案例】** 两个成功沟通案例的启示
- 沟通能力是职场核心竞争力
- 干部沟通的上下左右职责
- **【能力测评】**：无辜的留话秘书
- 沟通是一个互动的过程
- 表达力是有效沟通的基础
- 理解力是有效沟通的核心
- 沟通第一法则：对方立场
- **【互动】**：同理心测试
- **【练习】**：理解领导意图

□ 模块二 职场人沟通七项原则

- 请示工作说方案
 - **【案例】**：她为什么被批评了
- 汇报工作说结果
 - **【案例】**：关注过程的技术总监
 - **【练习】**：向总经理汇报开会时间
- 总结工作说流程
 - **【视频】**：知识四化的应用
- 布置工作说标准
 - **【讨论】**：上级为什么不说标准
- 关心下级问过程
 - **【案例】**：一句话带来的效果
- 交接工作讲道德
 - **【案例】**：新实习生的处罚
- 回忆工作说感受
- **【工具】**：七项原则落地表

□ 模块三 领悟对上沟通

- 职场沟通的三个没有
- 职场沟通的三个永远
- 对上沟通的五个原则
- 对上沟通的五种技巧
- **【案例】**：王总和任经理的对话（与领导意见不统一时，如果向上沟通）
- **【案例】**：完不成任务如何汇报
- **【案例】**：伺机而动（间接领导越级安排工作，你的直线领导不同意……）

□ 模块四 促进同级沟通

- **【案例】**：平级间的相互关系（两个部门同时找你协同工作，先帮谁……）
- 同级沟通的六大障碍
- 同级沟通的五个原则
- 同级沟通的五种技巧
- **【讨论】**：跨部门协作同事不配合工作怎么办？
- **【案例】**：部门协作能否插单成功
- **【互动】**：为其他部门提供协助应该怎么做
- **【工具】**：跨部门沟通客户关系图
- **【实战】**：编写所在部门的客户关系图

▣ 模块五 改善对下沟通

- **【视频】**：常见的对下沟通情景
- 对下沟通的五个原则
- 对下沟通的五种技巧
- **【实战】**：批评下属（新生代员工不禁说，一批评就提离职怎么办……）
- 批评下属的六个要点
- **【案例】**：下属不想连续加班怎么办
- **【案例】**：自愿与不自愿（领导要求在完成工作基础上写改善提案，下属不愿意……）

▣ 模块六 不同风格的人际沟通

- 人际风格测评
- 解读不同性格特征
- 成功团队解析
- 沟通与领导力提升——如何与不同风格的人沟通
- 沟通黄金法则与白金法则
- **【落地任务布置】** 课程总结及行动计划制定