
课程名称

《高品质沟通》

课程背景

这是一个总是被忽略的事实：企业中百分之八十的绩效问题来自于沟通不畅，沟通表达能力是绝大多数人职业发展的真正瓶颈。沟通成本是任何一个组织都必须直面的一个问题，知名互联网公司创始人更曾痛述“工作中百分之八十的问题都是沟通造成的”。谁能建立更有效的组织共通语言体系也就意味着这支团队具有更高的默契度，可以更加高效、聚焦、面向未来，从而赢得组织间的残酷竞争。

不论是对上、对下、对内、对外，种种显而易见又难以说破的原因一直是企业绩效的最大浪费，如何通过高品质沟通达成精诚协作、和谐高效的各种关系，让你的团队、你的同事、你的合作伙伴极大提升职场效率和组织竞争力，就是本次课程我们要达成的目标：

课程收益

- 1、有逻辑的组织信息，不再言之无物，进而汇报中做到条理清楚、逻辑清晰；
- 2、了解职场沟通的基本类型及运用听、说、问相关技巧，灵活应对各种沟通场景；
- 3、掌握常见的沟通工具，思维结构化、表达形象化沟通内容，突破沟通难题；
- 4、准确认清自己沟通风格及优劣势，匹配对方类型，针对性的选择沟通方式和风格；
- 5、场景化处理对外、对内的各种沟通情境，利用模板刻意训练快速提升沟通品质；

授课对象

管理者及需要提升跨部门沟通表达能力的群体

课程时长

标准版 2 天（12 小时）、精华版 1 天（6 小时）

授课方式

通过科学测评，视频赏析、高频率互动，多案例精解，原场景再现，角色扮演等系列注重实战的情境模拟训练，帮助学员系统转换沟通思维及科学提高沟通技巧。

课程大纲

破冰游戏：神奇的肢体接触

第一部分：底层逻辑篇-沟通本质及三大思维

Part1 追根溯源-职场沟通到底是什么

职场沟通的本质-优化信息传递效率

职场沟通的三重终极目标

Part2 逻辑思维

逻辑思维本质-有条理的组织信息

用逻辑树培养逻辑思维

如何运用三层逻辑树列出逻辑清晰的沟通大纲？

Part3 受众思维

怎样叙述才能吸引你的沟通对象？

如何将受众思维运用于沟通场景？

如何用 PREP 表达增强感染力？

Part4 故事思维

为什么讲故事很重要？

故事思维的核心-制造冲突

如何利用 SCQA 让你流程表达故事？

让故事自带说服力的三个方法

第二部分：应用技法篇-听、问、说三大技巧

Part1 3F 倾听

听事实-弄清真正事实

听情绪-弄明真实感受

听意图-辨明真实意图

Part2 强有力发问

收集信息-了解真相

澄清疑虑-核对想法

拓展思维-鼓励参与

Part2 超互信说话

观点-信息传达

理由-坦诚分享

感受-建立信任

第三部分：实战场景篇-内外多维度沟通情境

Part1 跨部门沟通

跨部门沟通的墙-常常遇到的困境

造成困境的四大因素和五种结果

如何推倒这面墙-推墙四步法

综合练习-常见请求、拒绝艺术

Part2 对上对下沟通

典型汇报场景训练

领导沟通风格及应对

PREP、SCQA 两大工具

绩效面谈和有效辅导

Part3 高品质客户沟通

找准入口-客户要获取的一些价值

明确路标-客户要知道的一些内容

进入画面-客户要感受的一些情感

达成协议-客户要推进的一些决策