

从此“语”众不同—职场高效沟通

【课程背景】

人在职场，我们是否经常碰到这样的情景：

老总：讲重点！我不想听过程，你能不能简要地汇报下这个项目进展结果？

客户：讲了这么久，你重点是到底要表达什么？反正我听了半天没听明白？

同事：明明十分钟可以讲完的，为啥非要开会耽搁这么多人这么久时间？

下属：这事做错了，但责任不在我，都是其他部门没交待清楚造成的！

如此种种，漏洞百出、着急上火、低效重复的沟通问题，要如何清晰、简练地回答才会让人满意而又不失分寸如何减少企业内部大量低效重复低质沟通如何减少因沟通不良造成大量有形无形损失如果您真有这样的情况，说明需要提升沟通技巧了！

【课程特点】

案例-知识-方法三步式教学，易学易懂易掌握

【课程对象】

全体管理干部、业务骨干、HR 主管、企业高管

【课程收益】

知晓沟通的密码:一个公式—梅拉宾沟通公式

运用结构化沟通:一个结构—电梯沟通模型

学会具体化沟通:一个工具—5W3H 沟通方法

把握过程化沟通:一个法则—SOFTEN 沟通法则

打造高效率沟通:三个板斧—降低沟通成本

【课程时长】1 天（6 小时）

【课程大纲】

序:课前思考—沟通真的很难?

模块一：沟通之痛—谁为沟通在买单

1.沟通而不通谁买单？

一起算笔账：不同场景下沟通成本是多少？

2.会沟通也是财富

案例：两个司机的应聘报告，您会录用谁？

3.会沟通助您成功

1) 人际沟通与成功 $85\% \text{ 人际关系} + 15\% \text{ 能力} = 100\% \text{ 成功}$

案例剖析：两份工作报告，您钟意哪个？

模块二：何为沟通—破解沟通的魔咒

1.认知沟通沟通的基本概念

1) 了解沟通-何为沟通

2) 沟通其实有公式

2.了解沟通魔咒：沟通漏斗是怎样形成的？

课堂小练习:和我一起比个字

1) 在沟通过程中，让对方明白我的意思是我的责任！

3.打破沟通陷阱:跨过沟通四道坎

1) 接收 2) 接受 3) 理解 4) 行动

案例剖析：两份工作报告，您喜欢哪个？

模块三：如何沟通—成为高手并不难！

一、知晓一个公式破解沟通背后的密码

1.沟通其实有密码

案例剖析：曾国藩的沟通识人术

2.沟通中的梅拉宾公式具体运用

二、掌握一个工具：让沟通由抽象变得具体化

1.反思常用的模糊沟通语言多少？

2.具体化沟通的公式:5W3H

3.成功的 5W3H 沟通案例展示

三、学会一个结构让沟通从此“语”众不同

1.高效率沟通的四个要点

1) 自上而下一沟通结论先行化

2) 观点突出—杂乱表述结构化

3) 结构简单—三层结构简单化

4) 逻辑清晰—沟通顺序逻辑化

案例：两个不同风格的工作报告

2.麦肯锡电梯沟通法则的三要素

1) 结论先行

2) 提炼观点符合以下特征

a 高度浓缩和提炼总结

b 无交叉无遗漏无重叠

c 观点建议在三个以内

3) 逻辑表述—四个表述逻辑

a.时间逻辑 b.步骤逻辑 c.变焦逻辑 d.并列逻辑

案例：朱元璋为何暴揍茹太素？

3.麦肯锡电梯沟通法则案例应用

四、运用一个法则让沟通效果更完美

1.沟通中的 SOFTEN+ABC 法则运用

2.SOFTEN 五个法则和 ABC 三个法则应用

模块四：沟通提质—沟通降本三板斧

一、公司层面三板斧

1.规则明确法 2.办公在线法 3.红黑上榜法

二、部门层面三板斧

1.会议控制法 2.文件精简法 3.集中办公法

三、个人层面三板斧

1.沟通工具法 2.长话短说法 3.跟踪反馈法

四、降低沟通成本的实操建议