

# 关键对话

## 中基层管理者职场沟通技能训练

### 【课程缘起】

移动互联网时代，沟通的工具越来越多，沟通渠道越来越广，但是沟通的效果为何反而不太理想呢。如何兼顾沟通效率和沟通效果？如何营造一个良好的沟通氛围？如何获得领导赏识？如何让下属真正追随？如何有效解决同一公司不同部门的推诿、扯皮、低效率等现象？基于此，本课程应运而生。

### 【课程收益】

- 1.掌握职场中向上沟通之道，让领导赏识你！
- 2.掌握职场中向下沟通之道，让下属追随你！
- 3.掌握职场中跨部门水平沟通之道，推倒部门墙，形成真正的团队！

### 【课程对象】

企业的主管，经理，总监等管理者

### 【培训方式】

讲授法、小组讨论、游戏、案例研讨、提问法，视频观看等

### 【课程大纲】

#### 壹、课程导入

1. 破冰，营造沟通氛围。通过活动解释“沟通氛围比沟通技巧更重要”。
2. 头脑风暴：工作中沟通存在哪些问题？问题产生的根源是什么？

#### 贰、向下沟通

1. 小组讨论：向下沟通有哪些有效方法？
2. 向下沟通，让下属追随你的**6**个方法
  - (1) 了解状况：没有调查就没有发言权
  - (2) 批评有道：让下属信服你的批评之术
  - (3) 实践成长：提供方法+紧盯过程+允许犯错
  - (4) 双向沟通：职位越高，越重视沟通，不要得“CEO病”

- (5) 主动沟通：掌握沟通的主动权，让下属养成主动沟通的好习惯
- (6) 赞美艺术：营造氛围、激发动力

情景演练：如何向下指派工作任务？

### 参、向上沟通

- 1. 小组讨论：向上沟通有哪些有效方法？
- 2. 向上沟通，让上司赏识你的**6**个方法
  - (1) 事前沟通：自动报告你的工作进度
  - (2) 坦诚沟通：对上司的询问有问必答
  - (3) 同频沟通：充实自己，努力学习，了解上司言语
  - (4) 态度至上：毫无怨言接受任务
  - (5) 追求进步：对自己的业务主动提出改善计划
  - (6) 学会思考：尽量不要给上司出问答题

情景演练：如何向上汇报工作？

### 四、（跨部门）水平沟通（重点）

- 1. 小组讨论：（跨部门）水平沟通有哪些有效方法？
- 2. 水平沟通，“推倒部门墙”的**6**个方法
  - (1) 换位思考：从对方的角度考虑问题
  - (2) 情感连接：自己先提供协助，再要求对方配合
  - (3) 思考致胜：分析利弊+双赢结果
  - (4) 通情达理：创造和谐的气氛，寻求共同点
  - (5) 团队精神：树立大局意识，协作意识和服务意识。
  - (6) 机制至上：“有效会议”和“立项计划”

情景演练：如何向跨部门寻找帮助？