

# 《卓越领导沟通影响力》

## 【课程背景】

领导力的核心是影响力，而影响力的核心是沟通。

老板 80%的时间用于沟通，70%的经理人，70%的时间都在沟通，沟通是管理技巧之本，更是管理者核心岗位胜任能力。

如何将工作中常见的障碍沟通变为有效沟通？如何利用人际风格进行有效的管理沟通与团队建设？如何通过成功的人际关系成就影响力从而提升领导力？

洞察人性盲点，跨越沟通障碍，化对立为协同，以德服人，以情动人，让领导因信赖而支持，让员工因佩服而追随、让同事因理解而配合。通过课程训练，实效提升沟通影响力，让经理人/管理干部可以因能担当以下重任，被企业需要：

**领导下属：**理解员工、温暖感召，通过辅导沟通将思想工作做进员工的心里，化为员工的工作意愿和绩效。

**跨部门沟通：**问题出现灰色地带，需要跨部门合作才能突破性进展或化解危机时，发挥软性权利，长袖善舞。

**协调统合：**集各种类型的团队、工作伙伴，凝聚人心，形成合力和推动力，将工作愿景和目标落地，变成具体的时间表和行动。

**沟通影响：**不同工作场景和突发情况，沟通协调，发挥积极的影响力，化解矛盾和危机，解决问题。

## 【课程特色】

- 1、师生倾情互动——深入浅出，生动、互动，极富激情；具亲和力、感染力和影响力
- 2、开拓思路——精辟讲解+案例研析+现场测评+声像视听+小组讨论+现场游戏+心理体验+多感官体验等授课方式
- 3、注重实效——从自我成长与心理整合入手，采用“所见即所得”的方法，加深学员对所学内容的理解和实际转化能力。
  1. 从管理者的角度认知沟通并建立核心理念
  2. 学习并应用沟通话术及话术建模管理提高管理沟通实效
  3. 掌握员工辅导 4S 实效表达并应用

4. 学习领导当众讲话的实用套路：三段论、三点论、黄金三点论以迅速提高讲话水平
5. 了解有效沟通中的客观选择提升目标导向，解决工作常见沟通对象难题
6. 建立有效沟通的思维与意愿，了解并跨越 4 个常见障碍点，向有效沟通转换
7. 掌握 4 种主要的人际风格与沟通技巧，学习并运用 3S 模型进行有效沟通和团队建设
8. 研习人际沟通影响力三把剑并有效运用
  - 关系剑：发挥关系效力、掌握关系原则
  - 互动剑：学会应用关注影响力、倾听影响力，掌握同流原理
  - 恩惠剑：学习舍得原理、互惠原理，激发巨大心理潜能的精神恩惠原理并有效运用
9. 学习沟通影响力实战三步曲并在多维的管理沟通中有效应用，对下、对上、对内、对外，提升沟通实效
10. 应用所学，课堂解决管理沟通中的问题；同时指导进行工具落地应用，提升管理沟通绩效

### 【课程时间】

一天（六小时）

### 【适用学员】

高、中、基层管理者通用领导能力课程

### 【课程形式】

- 1、采用讲解 + 现场演练 + 案例分析讨论的方式
- 2、 培训教材提供一份纸质文档，客户根据需要自行印制教材
- 3、所有学员采用分组方式，以便于课堂互动交流
- 4、如学员对培训有意见时，可根据需要现场适时调整授课内容

### 【课程纲要】

## 第一章 课程导入

从管理者的角度认知沟通，建立核心理念

## 第二章 检索障碍沟通，驾驭有效沟通

### 一、有效沟通的主观选择

#### 1.说正确的话 --- 话术

##### 1.1 管理沟通话术，提升沟通影响力

1.2 岗位沟通话术建模管理，提升员工素质能力与工作沟通绩效

2. 把话说正确

2.1 正确的身体语言

2.2 结果导向的语调语气

3. 让员工既舒服又信服的 4S 辅导沟通 --- 员工辅导、绩效面谈实战模拟训练

二、有效沟通的客观选择--提升目标导向的综合能力

1. 客观选择要素：对象/时间/地点/形式/场合/道具… …

2. 工作中常见问题点与有效沟通的正确方案

三、有效沟通的思维与意愿 --- 跨越 4 个常见障碍点

1. 从自我表达到双向沟通

2. 从主观评论到同理引导

3. 从说服劝导到双赢诱导

4. 从无效提问到有效提问

### 第三章 人际风格在管理沟通中的应用

一、四种主要的人际风格与判定线索

1. 通过人际风格测试上工具，对自己人际风格进行判断

2. 通过人际风格线索对他人人际风格进行判断了解

二、人际风格与沟通技巧

1. 学会与不同风格的人、在不同情景下对沟通风格的选择

2. 调整自己的习惯或偏好

3. 人际风格与沟通技巧 3S 模型及应用

4. 利用人际风格优势进行家庭建设, 快乐工作，幸福生活

### 第四章 成功人际关系成就卓越领导

一、成功做人，成功做事

1. 做下属欢迎的上司的智慧理念

2. 受人欢迎的秘密 --- 吸引力法则

二、击中人性的人际关系影响力三把剑及有效运用：

## 1. 关系剑

### 1.1 关系效力应用宝典

### 1.2 人际关系基本原则及在管理沟通中的应用

## 2. 互动剑

### 2.1 关注影响力

### 2.2 同流原理

### 2.3 倾听影响力

## 3. 恩惠剑

### 3.1 舍得原理

### 3.2 互惠原理

### 3.3 精神恩惠 --- 激发巨大心理潜能

给员工面子激励/ 奇妙的高帽子及帽子工具 / 赞美的力量及如何赞美鼓励员工

## 第五章 神奇的沟通影响力落地三步曲及实战应用

一、 对下：员工辅导与管理

二、.对上：如何得到老板的支持

三、 对内：跨部门沟通协调

四、.对外：

1. 处理客户投诉及要求

2. 与合作伙伴谈判… …

## 第六章 课程收尾：解决问题并学以致用

一、. 更多沟通技巧点与情景运用， 利用企业实际案例， 根据培训对象工作角色进行案例讨论， 情景模拟， 角色扮演， 巩固培训效果

二、. 利用所学现场解决学员在下属工作辅导、 部门间沟通协调、 向上沟通中的常见问题， 效果立竿见影

三、 辅导进行工具落地， 促进课后学以致用， 提升管理沟通实效