

高效沟通与场景化应用技巧

课程背景：

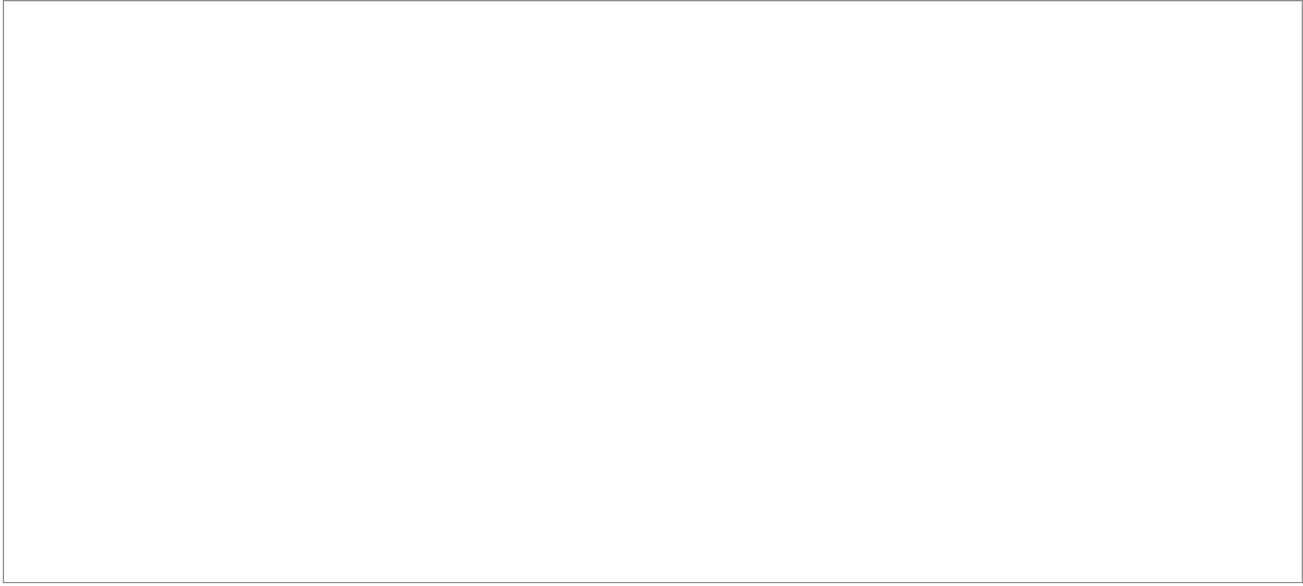
沟通是人与人之间传递信息、传达情感、传播思想的必经之路，沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。在沟通过程中，语言沟通对于信息的传递、思想的传递和情感的传递而言更擅长于传递的是信息。企业的业务流程的信息传达也依赖于沟通，沟通技巧在企业管理和运营过程中的作用非常重要。那么：

- ★ 如何掌握沟通的技巧并灵活应用？
- ★ 如何与上级有效沟通并达成共识？
- ★ 如何与下级沟通指导部属达成工作目标？
- ★ 如何在平级、越级、会议上应用沟通技巧？
- ★ 如何通过运用沟通技巧进行有效的跨部门沟通？

本课基于以上问题的解决，为企业管理人员量身定制，从高效沟通与场景化应用的角度为企业管理者提供切实可行的整体解决方案。

课程收益：

- ★ 掌握沟通的听、说、问的应用技巧；
- ★ 掌握对上沟通、汇报、指导的方法；
- ★ 掌握对下沟通、指导、跟进的方法；
- ★ 掌握对平级、越级、会议的沟通方法；
- ★ 掌握在跨部门沟通中达成共识的方法。



课程时间：1-2天，6小时/天

授课对象：中基层管理者/新任管理者/储备管理干部

授课方式：讲师讲授 20%+案例分析 30%+小组研讨 20%+实操演练 30%

课程大纲

第一讲：沟通的认知

一、沟通的障碍

案例演示：《史记》故事

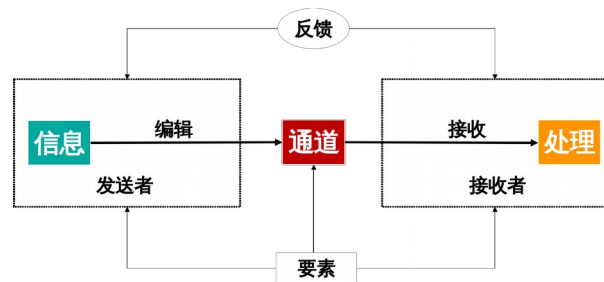
1. 第一堵墙：先入为主
2. 第二堵墙：投射效应
3. 第三堵墙：循环证实

案例分析：他的“墙”是什么？

二、沟通的理解

案例演示：工程师的实施

1. 沟通的定义



2. 沟通的模型

案例演示：被批评的助理

问题：沟通的价值是什么？

研讨：如何与他人高效的沟通达成共识？

成果：发现沟通的障碍及理解沟通的障碍

第二讲：沟通的技巧

课堂互动：你真的确定你听清了吗？

一、深度倾听

1. 倾听

2. 翻译

3. 求证

4. 回应

实操演练：关于倾听的练习

二、恰当表达

课堂互动：写一则“寻人启示”

1. 积极性反馈（AAA 技术）

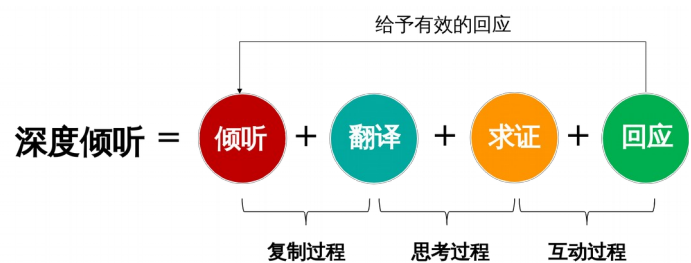
2. 建设性反馈（AID 技术）

3. 拒绝性反馈（PHR 技术）

实操演练：有效反馈课堂练习

三、有力提问

案例演示：咨询



1 . 时间性问题

2 . 压力性问题

3 . 能量性问题

实操演练：有力提问课堂练习

问题：沟通技巧对沟通效果的作用？

研讨：如何掌握沟通的技巧？

成果：掌握沟通常用的听、说、问的技巧

第三讲：向上的沟通

一、任务承接

视频案例：《宰相刘罗锅》片段

1 . 任务执行：绝对服从

2 . 任务可行：及时汇报

3 . 任务难行：寻求支持

4 . 任务不行：竭尽全力

案例分析：新任经理执行任务

二、进度汇报

1 . 汇报时机

2 . 汇报方案

3 . 汇报节奏

4 . 汇报内容

案例分析：新员工培训的汇报

三、应对批评

1. 要有准备
2. 要有认同
3. 要有承诺
4. 要有反馈

实操演练：关于承接任务问题的练习

问题：下级能否直接向上级提出建议？

研讨：如何提出上级乐于接受的建议？

成果：掌握通过沟通技巧与上级达成一致

第四讲：向下的沟通

一、差异沟通

案例演示：人的执行风格

1. 榜样型
2. 异端型
3. 被动型
4. 顺服型
5. 实用型

实操演练：团队成员执行风格分析练习

二、任务指派

案例演示：任务协助

1. 开门见山

2 . 开诚不公

3 . 开心接受

4 . 开始关注

实操演练：关于新任务指派的练习（模板）

三、问题沟通

案例演示：学员的挑战

1 . 聚焦细节

2 . 转换原因

3 . 假设结果

4 . 策划行动

实操演练：实际工作中的问题练习

问题：执行任务时上级的角色是什么？

研讨：如何对下属执行的任务了如指掌

成果：掌握通过沟通指导部属达成工作任务

第五讲：场景化沟通

一、平级沟通

案例演示：任务指导

1 . 期望链

2 . 交流线

3 . 联结阀

实操演练：关于平级沟通的练习

二、越级沟通

案例演示：被架空的管理者

1. 越级沟通中的上级
2. 越级沟通中的下属
3. 越级沟通中的自己
4. 越级指示中的下属
5. 越级指示中的自己

案例分析：经理研讨会

三、会议沟通

案例演示：这样的会议

1. 会议主持人控制技巧
2. 多级别会议发言技巧
3. 内部会议的发言技巧
4. 研讨型会议发言技巧

实操演练：关于会议发言的练习

问题：如何配合场景变化调整沟通的技巧？

研讨：如何在不同情况下应用沟通技巧达成共识？

成果：掌握在不同场景下沟通技巧的应用方法

第六讲：跨部门沟通

一、明确协作目标

案例演示：气氛杀手

1. 具体的协作目标
2. 感性的协作意图
3. 积极的协作态度
4. 共享的协作期望

实操演练：跨部门协作共同期望的练习

二、协作现状分析

案例演示：小宇的业务

工具：SWOT 分析法

1. 协作的优势
2. 协作的劣势
3. 协作的机会
4. 协作的威胁

实操演练：跨部门协作的情况分析练习

三、共创协作方案

案例演示：项目经理

工具：团队共创法

1. 明确协作
2. 集思广益
3. 归类整理
4. 提炼关键
5. 行动计划

实操演练：跨部门协作方案的练习

四、反思总结成果

案例演示：一个业务

工具：城镇会议

1．成果汇报

2．质疑反思

3．重整计划

实操演练：跨部门协作效果评估的练习

问题：跨部门沟通协作的重点是什么？

研讨：如何提升跨部门沟通的效果和责任？

成果：掌握在跨部门沟通中与他人共创对策的方法