



通用技能 2 高效沟通技巧

课程背景

沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必要条件！一个人成功的因素75%靠沟通，25%靠天才和能力。对企业内部而言，人们越来越强调建立学习型的企业，越来越强调团队合作精神，因此有效的企业内部沟通交流是成功的关键；对企业外部而言，为了实现企业之间的强强联合与优势互补，人们需要掌握谈判与合作等沟通技巧；对企业自身而言，为了更好地在现有政策条件允许下，实现企业的发展并服务于社会，也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各方面的关系。这些都离不开熟练掌握和应用管理沟通的原理和技巧。对个人而言，建立良好的管理沟通意识，逐渐养成在任何沟通场合下都能够有意识地运用管理沟通的理论和技巧进行有效沟通的习惯，达到事半功倍的效果，显然也是十分重要的。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。

本课程通过对最新沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出一套完善的沟通学习体系。通过学习本课程您将大幅提升自己的沟通技巧。

➤ 课程时长

1-2 天

目标人群

所有需要进一步提升沟通能力的员工或管理者。

课程特色

采用“全员参与 + 行动演练”，旨在参与中“悟道精髓”，演练中“得到实践”。

穿插“管理案例”，旨在通过“情境再现”，找出“组织痛点”，得出“方法”。

采用经典游戏，让学员在欢乐中得到启发。

专业测评报告，提升自我认知。



课程收益

了解沟通的定义及媒介-从针对性最低到最高的沟通类型

掌握周哈里之窗的概念及应用技巧

掌握同理心倾听的步骤及技巧

掌握高效结构化表达的方法与技巧

掌握沟通的黄金法则-案例分析

通过主题游戏强化对知识点的理解与吸收

课程大纲

一、认识沟通

沟通无处不在

漫画《超自然的神存在-理发师》

究竟是什么阻碍了有效沟通

什么是沟通及沟通的媒介？

什么是沟通的三要素？

我们该如何选择恰当的沟通媒介

周哈里之窗

沟通主题活动-《驿站传书》

二、盲点象限-知彼

会听的人才是沟通的高手

你真的会倾听吗？-倾听测试

倾听游戏-《商店打烊时》

倾听的三个层次

六大法宝听懂“潜台词”



同理心倾听的步骤及技巧

提问的艺术

知识点落地-最佳拍档练习

三、隐私象限-解己

什么是高效结构化表达

三种信息性表达

时钟法则

环球法则

三角法则

1. 三种主张性表达

变焦镜结构

钟摆结构

收益结构

四、潜能象限-技巧综合演练

企业真实沟通案例拆解

模拟场景演练与点评

五、总结与行动计划