

《沟通技巧大集合》

主讲：孙倩老师

【课程背景】

沟通，对于大家来说并不陌生，是上天给予我们每个人与生俱来的本领。而随着我们生活圈子与工作圈子的不同，有人具备了很好的沟通能力，一张嘴就能让坏事不再那么坏，让好事更好。而有些人一张嘴，对方不但听不明白他在说什么，有时还会把坏事变的更糟。

今天的课程我们就围绕沟通中应了解的内容及方法展开，给大家分享一个拿来可用的工具，帮助大家在今后的工作与生活中，让沟通助您走上顶峰。俗话说的好，好看的灵魂千篇一律，美丽的言语别具一格。在开启课程前，我们先一起看一下您是否也遇到了如下的困扰呢？

不知如何清晰的表达自己的观点

总是不能一句话把一件复杂的事说清楚

有时会为自己说过的话，感到后悔

每当与对方沟通时，都很难听完对方的表达，最后就是公说公有理婆说婆有理

曾几何时也想像那些会沟通的人一样，出口成章

如上的这些正是需要提升沟通能力的表现，也是本课程的内容所在。

今天的课程将以理论奠根基、以提问引思考、以工具做支撑、以故事敲警醒、以练习助掌握等方式循序渐进，帮助不同层次学员看到沟通的全景图，帮助您快速提升沟通能力。

【课程收益】

了解沟通质量低的原因

了解沟通风险及原则

掌握沟通的技巧和框架

掌握与所有人的相处之道

【授课对象】

企业管理者、企业所有人员

【课程时间】

3-6天（6小时/天）

【课程方式】

案例分析 + 实战方法 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论 + 精彩点评 + 课堂练习

【课程特色】

讲师，风趣幽默；逻辑，环环相扣；案例，情境带入；工具，毫无保留

【课程大纲】

第一篇：向下沟通（塑造教练型领导）

什么是教练型领导？

教练的来源

你眼中的教练领导长什么样

互动：什么是教练型领导？

故事：俱乐部的棒球与高尔夫球教练

二、教练型领导与其它型领导的区别？

命令型领导

照我说的做

榜样型领导
像我这样做
愿景型领导
跟我一起做
关系型领导
大家商量做
教练型领导
自己可以做

互动：你是什么型的领导？

小组讨论：什么型的领导更适合你的团队

练习：针对员工找你请教问题，用5种领导型进行2人一组演练

小组讨论：找出每一类领导类型的优势和劣势

互动：为什么要学习教练型领导管理方式？

三、一位合格的教练型领导需要做到哪些？

与下属建立信任

有信任的表现有哪些

无信任的表现有哪些

互动：什么是信任？

作画：你特别信赖的一个领导长什么样？

引导下属理清问题并找到解决方案

教练式的沟通方式？

一切靠问，不靠说

开放式问题的好处

封闭式问题的用处

有力提问6步模型

计分型提问模型

互动：开放与封闭问题的区别

练习：将封闭问题转换成开放问题

案例：让我改变一生的决定

情境演练：利用6步模型练习3个情境

练习：通过计分型提问模型，引导对方形成行动计划

为下属提供有效的反馈

聆听的技巧？

听的3层次——听的越深越有价值

练习：听的3层次练习

练习：听到不同层次给予的对应回答

小组讨论：听的重要性

故事：繁体听的故事

练习：判断如下内容是否为有效倾听

游戏：6种角色的演绎

反馈的艺术？

2种反馈方法——不同场景采用不同的方法

FEED法——基于严重问题的反馈

三明治法——基于较轻问题的反馈

案例：FEED 法

案例：三明治法

练习：FEED 场景练习

练习：三明治场景练习

反馈注意事项

4 不原则

小组讨论：正面与反面反馈的价值分别是什么？

小组讨论：为什么反馈只反馈其行为而不是其它？

练习：2 人一组进行一次反馈（正面、反面）

四、如何成为一名合格的教练型领导？

5 变一守原则

小组讨论：激发员工的难点是什么？

故事：两个小孩和一个智者的故事

第二篇：向上沟通（与上司圆满共事之道）

向上管理基础理论——与上司圆满共事之道

测试：从指定选项中选择你上司有的问题处打勾

练习：从上选项中换个健康的角度，写下你的对策

如何了解你的上司？

9 条了解上司的途径

如何得知你上司对你的看法？

4 招解析上司眼中你

上司是什么类型的人？

4 类型领导划分（驾驭型、表现型、分析型、平易型）

4 类型领导优点解析

与 4 类型领导相处之道

如何把握与上司的尺度？（服从还是距离）

模型：服从 VS 距离

服从性高/低的优缺点

距离感远/近的优缺点

采用服从性与距离感的适合时机分别是什么

高服从性需要的时机

低服从性需要的时机

远距离感需要的时机

近距离感需要的时机

讨论：在面对上司时，是否必须掌握主导性的权力，以影响决策？

讨论：在面对上司时，到底应该公私分明，还是水乳交融一家亲？

与上司共事有哪些禁忌？

十大禁忌清单

相处之道列表

如何获取上司的重视？

获取重视 10 大方法

如何成为上司得力助手？

三 F 法则

三 C 法则

学会向上汇报的框架

框架 4 层次模型

抓手

采用正向

杜绝消极

观点

承载信念

清晰可辨

积极正面

第一重要

结构体

时间顺序

原因模式

方法模式

行动

呼吁行动

激励对方

视频：詹姆斯向格伦汇报钻井平台的事

小组讨论：找到视频中的 4 层次

互动：如果沟通时间短，哪个层次最重要

小组练习：与领导汇报目标未达成的原因及后续方案

第三篇：平行沟通&跨部门沟通（打造双赢的合作模式）

什么是跨部门沟通？

沟通与跨部门沟通的含义

跨部门沟通的原则

跨部门沟通的理论之源与实战之基

企业为什么要加强跨部门沟通？

加强沟通的原因

互动：为什么要进行跨部门沟通

视频案例：协作共赢

三、跨部门沟通为什么难？

难点解析

四、如何破解跨部门沟通的魔咒

破解方式 2 招

案例：销售与市场部门之间的推诿

内部客户价值案例分析：财务部如何做客户价值

内部客户价值练习：列措施

五、跨部门沟通中的难点与解决之道

3 条难点

2 条解法

因人而异法——是否心中有尺

沟通前计划法

六、沟通就是为了说话吗？

沟通的目的

沟通的技巧

倾听

倾听的五个层次

练习：倾听小测试

倾听的三要素

说话

表达的 5 要诀

如何表达感受

提问

提问的类型：开放问题与封闭问题

提问三角模型

练习：把封闭问题转成开放问题

七、跨部门沟通工具有哪些

沟通工具

圆桌会

开放分享会

感恩卡

握手行动——轮岗法

沟通方式

竞争法

案例：客户催的紧，同事不着急怎么办？

回避法

迁就法

妥协法

合作法

案例：领导给重要任务，需要协作，你会怎么办？

八、跨部门沟通该如何持续精进？

持续精进 4 法

管理沟通训练（大型互动训练）

模拟职场任务完成

模拟职场组织结构

小组分享

总结改进

课程总结