



## 高品质沟通与执行

讲师：陈松

## 课程纲要

### 【课程名称】 高品质沟通与执行

### 【课程背景】

在我国实现四个现代化的进程中，人员素质的职业化也走近了很多企业管理者的视野。所谓职业化就是在合适的时间、合适的地点，用合适的方式，说合适的话，办合适的事。那么，在职场上，如何说合适的话呢？如何实现与他人的高品质沟通呢？同时，要如何给出企业想要的结果呢？《高品质沟通与执行》课程不但系统讲解沟通和执行的本质，还通过案例解析、小组讨论、行动学习等方式使学员掌握高品质沟通与执行的具体方式和技巧，从而帮助参训人员提升沟通能力和执行能力。

### 【课程收益】

- 掌握沟通的本质和基本模型
- 掌握向上和平行沟通的方式
- 掌握提高沟通效果的方法
- 掌握执行的内涵

- 掌握执行力提升的方式和方法

**【课程对象】** 适合全员

**【课程对象】** 案例讨论+互动游戏+小组讨论+行动学习

**【课程要求】**

- 分组研讨，按 8-10 人一组，不超过 8 组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸，每个小组至少需要 2 张，A4 纸若干张；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用一种颜色
- 宽胶带、双面胶每个小组 1 个

## **【课程大纲】**

### **第一单元：什么是沟通**

- 互动游戏：什么是沟通？
- 乔哈里窗沟通模型（公开区、隐藏区、盲区、封闭区）
- 行动学习：乔哈里窗给我们什么启示？

### **第二单元：影响沟通的四大要素**

- 沟通四大要素之立场

**小组讨论：什么是同理心？**

站在他人的立场

互动游戏：摆“人”字

立场决定结果

- 沟通四大要素之信任

案例讨论：基于能力的信任

案例讨论：基于动机的信任

- 沟通四大要素之情感

中国的关系社会与关系文化

情感决定立场

情通理自达

- 沟通四大要素之性格

支配型性格特点与沟通策略

表达型性格特点与沟通策略

随和型性格特点与沟通策略

精准型性格特点与沟通策略

综合型性格特点与沟通策略

### 第三单元：沟通在工作中的应用

- 向上沟通

与上级保持一致

向上沟通的原则

工作汇报与工作反馈方法

- 平行沟通

团队人员的分工与合作

建设性沟通

- 跨职能沟通

什么是内部客户？

功夫在诗外的启示

#### 第四单元：高品质执行

- 执行就是有结果的行动

态度不是结果

职责不是结果

任务不是结果

- 大自然中的生存之道

- 离开时带上荣誉和奖金

- 执行就是百分百对自己负责