



沟通技能提升

讲师：陈松

课程纲要

【课程名称】沟通技能提升

【课程背景】

在组织的日常运营中，沟通无处不在，尤其是身处基层的管理者，既要与上级领导、下属保持良好的沟通，还要与平行部门建立良好的协作关系。在实际工作中，基层管理者要如何处理对上、下、内的沟通呢？

《沟通技能提升》课程系统讲解对上、下、内沟通的原则与思路，使学员掌握沟通的本质和影响沟通效果的相关因素，既有解决沟通问题的思路，还有高效沟通的方法和工具，有效帮助基层管理人员提升沟通效果，从而提高工作效率，有效解决工作中的问题。

【课程收益】

- 掌握与上级领导沟通的方式与方法
- 掌握与平行部门沟通的方式与方法
- 掌握与下属人员沟通的方式与方法
- 掌握与不同性格人员的沟通策略

【课程对象】企业基层管理人员

【授课方式】网络直播授课

【课程时长】0.5天，3小时

【课程要求】

- 如选择公共直播平台，课前30分钟进行调试，选择内部平台，尽量提前一天进行调试。

【课程大纲】

第一单元：向上沟通

- 向上沟通的基本原则
- 领导的四种典型行为风格
- 领导风格与管理行为特征
- 向上沟通的主要场景与技法

反馈汇报时的沟通技法

寻求支持时的沟通技法

主题研讨时的沟通技法

第二单元：平行沟通

- 跨部门沟通的定位：内部客户
- 功夫在诗外的启示
- 基于合作的跨部门沟通与协作

平行沟通与协作的三大基础

平行沟通与协作的四大方式

- 乔哈里窗在平行沟通时的具体应用
- 平行沟通的主要场景与技法

任务协同时的沟通技法

问题处理时的沟通技法

第三单元：向下沟通

- 管理沟通的核心：行为驱动

- 行为驱动的要素：

案例研讨：信任与沟通

案例研讨：利益与沟通

案例研讨：情绪与沟通

案例研讨：情感与沟通

第四单元：性格类型与沟通策略选择

- 性格类型测评
- 指挥型性格的特点与沟通策略
- 情感型性格的特点与沟通策略
- 随和型性格的特点与沟通策略
- 精准型性格的特点与沟通策略
- 综合型性格的特点与沟通策略