



# 管理技能提升系列课程

## ——360 度高效沟通

讲师：陈松

## 课程纲要

**【课程名称】** 管理技能提升系列课程：360度高效沟通

**【课程背景】**

在银行的日常运营中，沟通无处不在，尤其是运营及对公部门的人员，既要与上级领导、下属保持良好的沟通，还要与平行部门和客户建立良好的协作关系。在实际工作中，运营和对公部门要如何处理对上、下、内、外的沟通呢？

《360度高效沟通》课程通过案例解析、小组讨论等方式，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，有效帮助参训人员提升沟通效果，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
- 掌握与外部单位（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进行沟通的策略和技巧

**【课程对象】** 银行运营部门及对公部门人员

**【课程时长】** 1天，6小时/天

**【课程要求】**

- 分组研讨，按4-6人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸，彩色白板笔，尽量达到每组使用一种颜色。

## **【课程大纲】**

### **第一单元：向上沟通**

- 向上沟通的基本原则
- 向上汇报工作的时间选择
- 向上汇报工作的方式选择
- 向上汇报的逻辑思维
- 向上汇报工作的内容界定

**案例讨论：汇报工作的原则**

**案例讨论：汇报方式如何确定？**

### **第二单元：平行沟通**

- 企业部门沟通的常见现象分析
- 小组讨论：为什么跨部门沟通效果不佳？
- 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
- 罗伯特议事规则

什么是罗伯特议事规则？

如何召开团队会议？

现场练习：成功的讨论

### 第三单元：对外沟通

- 案例研讨：外部合作伙伴关系建立
- 双赢思维与沟通策略
- 乔哈里窗的沟通模型
- 高品质对外沟通的三要素

问对问题好沟通

七步倾听法

说别人想听的而不是自己想听（表达的FAB法）

## 高品质沟通的“套路”

### 第四单元：管理者向下沟通

- 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：目标与沟通

案例研讨：情感与沟通

### 第五单元：性格类型与沟通策略选择

- PDP 性格类型测评
- 指挥型性格的特点与沟通策略
- 表现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