



HR 的高效沟通术

讲师：陈松

课程纲要

【课程名称】 HR 的高效沟通术

【课程背景】

管理学之父彼得德鲁克指出：沟通能力是决定职业人能否更上一层楼的关键要素。在 HR 的日常工作中，无时无刻不在同各类人员进行着不同类型的沟通。沟通顺利，事半功倍，沟通不畅，事倍功半，甚至无功而返，还有可能引发新的矛盾。那么，HR 要如何成为沟通高手呢？

《HR 的高效沟通术》课程专门为 HR 工作者量身打造，通过案例解析、小组讨论、现场演练等方式，使 HR 掌握实用的沟通方法和技巧，从而提高工作效率，有效解决工作中的问题。

【课程收益】

- 掌握为新员工办理入职手续时的沟通技巧
- 掌握办理员工异动时的沟通技巧
- 掌握绩效面谈时的沟通技巧
- 掌握业务沟通的方式与方法

- 掌握与不同性格人员进行沟通的技巧

【课程对象】 HR 工作者

【课程时长】 1-2 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；
- 每组准备白板纸 2-3 张，彩色白板笔尽量达到每组使用三种颜色。

【课程大纲】

第一单元：什么是沟通？

- 小组讨论：什么是沟通？
- 小组讨论：沟通能力强的人有什么特征？
- 人际沟通 VS 管理沟通
- HR 沟通 VS 一般沟通
- HR 沟通的四大常见场景

第二单元：新人入职沟通

- 小组讨论：新员工的期望是什么？
- HR 迎新时的角色定位

家长的角色

朋友的角色

同学的角色

- **案例：某企业的迎新仪式**

- 迎新沟通中的礼与仪

礼是尊重

仪是形式

HR 迎新沟通的礼与仪

- **现场演练：设计迎新沟通话术**

第三单元：员工异动沟通

- 员工异动的四种主要形式

员工升迁

员工平调

员工降职

员工离职

- 员工异动的沟通技巧

让语言充满温度与感情

恰当的表达喜悦与遗憾

切记：收起你的同情与眼泪

离职劝勉的三大策略与技巧

- 现场演练：辞退某员工

第四单元：员工绩效沟通

- 小组讨论：为什么需要绩效沟通？

- 绩效沟通是绩效管理的关键

- 绩效面谈的基本流程

- 如何开始面谈？

营造氛围的四种方法

面谈座位的安排

- 谈什么内容？

告知成绩 自我评价

给予赏识 肯定激励

直面问题 改善不足

设定目标 制定计划

- 情景模拟：某主管的绩效面谈

第五单元：业务沟通

- HR 业务沟通的两大分类

向上沟通

跨部门沟通

- 业务沟通的五种情形

工作请示

汇报工作

寻求帮助

工作协同

加强联系

- 业务沟通的四大要诀

- 立场是高效沟通的前提

从上级的角度看问题

与上级保持一致

理解他人话语的含义

- 信任是高效沟通的基础

什么是信任？

塔西佗陷阱与上下级关系

案例研讨：信任的两大来源

现场演练：如何建立基于动机的信任

- 情绪是高效沟通的保障

情绪管理的五个层次

情绪修炼的七大方法

案例研讨：发现他人的优点

- 情感是高效沟通的关键

晓之以理 VS 动之以情

案例研讨：情感决定立场

- 赢得他人支持的六脉神剑

第六单元：针对不同性格类型的沟通策略与技巧

- 工具测评：PDP 性格测评
- 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