



# 基于驱动行为的班组长沟通技巧

讲师：陈松

## 课程纲要

**【课程名称】** 基于驱动行为的班组长沟通技巧

**【课程背景】**

班组长作为基层的管理人员，需要和基层员工进行充分而全面的沟通，但在实际的工作中，当基层员工与班组长达成共识后，却往往没有产生实际的工作行为，也就是他们之间的沟通有名无实。真正的管理沟通是需要产生具体行为的，因为，只有行为才能代表工作结果，代表工作绩效。如何让班组长与基层员工的沟通获得更多的实用价值呢？《基于驱动行为的班组长沟通技巧》课程通过案例解析、小组讨论、现场演练等方式，使学员学会基于驱动行为的沟通方法和技巧，从而提升管理效果，有效解决工作中的问题。

**【课程收益】**

- 掌握管理的本质和内涵
- 掌握管理者的角色定位
- 掌握执行力的本质
- 掌握高绩效执行团队的建设方法
- 掌握高绩效团队建设的四大系统

**【课程对象】** 企业各层级管理者、储备干部

**【授课方式】** 案例分析+小组讨论+现场演练

**【课程时长】** 1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，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
- 案例分析：沟通模型与沟通要素
- 沟通两个层次：  
达成共识  
行为驱动
- 让沟通产生行为的五个要素

### 第二单元：立场是让沟通产生行为的前提

- 案例研讨：真理掌握在少数人手里
- 案例研讨：角色设定与沟通内容
- 接收还是接受？
- 互动游戏：你听对了吗？
- 如何进行有效的倾听？
- 转换立场 同理他心
- 建立基于能力的信任
- 建立基于动机的信任

自我揭露

展现公平

真诚行事

### 第三单元：目标是让沟通产生行为的基础

- 目标会让下属自动自发
- 互动游戏：达芬奇密码
- 五个方面清晰的目标
- 如何给下属制定目标？
- **案例分析：从 SMART 到 SAIL**
- 团队精神打造的步骤和方法

### 第四单元：利益是让沟通产生行为的根本

- **案例分析：利益是最直接的动力**
- 博弈中的负和、零和与正和
- 利益相关者分析

决策者

合作者

意见领袖

反对者

- 管理者的影响策略

影响策略评估

惩罚策略

互惠策略

劝服策略

### 第五单元：激励是让沟通产生行为的催化剂

- 小组讨论：什么是激励？
- 管理者常见的激励误区
- 什么是正确的激励？
- 案例分析：学会发现优势
- 学会认同你的下属
- 案例分析：沟通中的正面反馈
- 案例分析：沟通中的批评
- 案例分析：基于激励的绩效面谈

### 第六单元：情感是让沟通产生行为的保证

- 小组讨论：人是理性的多一些还是感性的多一些？
- 案例分析：晓之以理，动之以情
- 案例分析：从肢体语言中看情感
- 案例分析：沟通环境与情感表达
- 案例讨论：情绪污染与情绪垃圾
- 情绪管理的三个层次

- 情绪管理的方法
- 如何建立与下属的情感？

### 第七单元：如何与不同性格的人员进行沟通

- PDP 性格测试
- 与不同性格的人沟通

老虎型性格的特点和沟通策略

孔雀型性格的特点和沟通策略

熊猫型性格的特点和沟通策略

猫头鹰型性格的特点和沟通策略

变色龙型性格的特点和沟通策略

- **案例分析：职场必备的八个句型**