

金牌课程

《高效的 360 沟通》

课程背景

工作中，沟通无处不在，工作的计划、执行、协作、改善、汇报，客户的维护与开发等等都离不开沟通。但是，我们每个人怎么说、怎么做很大一部分是由我们怎么想、怎么看来决定的。所以，工作中的方方面面因素都有可能导致最终的沟通不畅。而面对工作中与客户、同事、领导的沟通过程中，客户有抵触，无法形成业务推进；同事不配合，办事效率无法提升；领导不理解，总是费力不讨好……这些问题背后的成因到底是什么呢？

这一系列的问题其实都是“沟通乏力”所造成的，有没有一种沟通方式，可以提升沟通的有效性，增加客户满意度，提升业绩；同事之间更为默契，；领导意图更好的执行……，《如何进行高效的 360 沟通》课程从面对不同人与事的心理状态，行为特征等层面，对实际工作中面临的问题进行深刻剖析，并提

供具体的工具与方法，使组织内部沟通更加有效，工作更加顺畅。

课程受益

- 了解管理沟通的本质；
- 掌握管理沟通的原则与技巧；
- 破解 360 沟通时的心理与行为障碍，建立正确的心智模式与行为、动作；
- 熟练应用 360 沟通中常用的模块与工具
- 掌握、提升 360 沟通应具备的 5 种能力

培训对象及课时

- 管理者
- 1 天 (6 小时)

课程纲要

第一单元：360 沟通

思考：1、找出现实中的沟通形式？2、找出在沟通中的难点/困惑点

- 什么是沟通？
 - 抓住沟通中的 6 个关键要素

- 360 沟通的各种形式及作用
- 360 沟通中普遍存在的误区
 - 没胆量
 - 没耐心
 - 没必要
- 提升管理 360 沟通效果的 3 个优势原则
 - 对方与自己
 - 感觉与问题
 - 对错与氛围
- 360 沟通中的听、问、说、看
 - 倾听的状态与倾听的关键内容
 - ✓ 倾听的三个层级
 - 问询的状态与问询的引导性技巧
 - ✓ 被忽略的提问作用
 - ✓ 上推、下切、横扩
 - ✓ 小练习：提问技术
 - 表达与反馈的方式与要点

- ✓ 如何才能把话说清楚？
- ✓ 如何才能把话说的让人信服？
- ✓ 表达的“金字塔”原理
- 看待问题的两个层面（现象与本质）
 - ✓ 从想象中搜集言外之意的信息
 - ✓ 从“人的行为逻辑”中看到本质

第二单元：有效进行 360 沟通的实践应用

- “乔哈里之窗”带来的启示
- 高效 360 沟通的“四个确认”
 - 沟通目标的确认
 - ✓ 可实现性目标的特性
 - ✓ 任务信息的 4 要素
 - 工作情景的确认
 - ✓ 时间、地点、人物、事件
 - ✓ 了解沟通对象的岗位职责与工作内容
 - ✓ 发现沟通对象的价值
 - ✓ 找到沟通对象的难处

- 角色关系的确认
 - ✓ 与沟通对象的关系定位
 - ✓ 沟通对象的性格定位
- 沟通策略的确认

➤ 与领导的沟通实务

- 对上沟通时的职责定位
- 如何高效的进行工作请示？
- 如何高效的进行工作汇报？
- 如何准确的领会领导意图？

➤ 跨部门沟通的方法与技巧

- 分歧阶段
 - ✓ 不容忽视的“部门墙”
 - ✓ 客观存在的“差异性”
- 回避阶段
 - ✓ 隐性的需求
- 冲突阶段

➤ 跨部门协调——深度汇谈

- “深度会谈”的技巧与应用
- 识别沟通立场、强化大团队意识
 - ✓ 打好“主导”这张牌
 - ✓ 搭建有效的沟通“机制”
- 对自己和同事从事工作的认知方法
 - ✓ 项目 OKRs-E
 - ✓ 小练习：目标描述
 - ✓ 延展思考：看似正确的计划为什么无法执行？
 - ✓ “流程”与“节奏”
 - ✓ 小练习：找出关键价值链
 - ✓ 工具——“任务看板”与“现场办公会”
- 与客户沟通的方法与技巧
 - 用户思维意味着什么？
 - 如何高效的“反馈意见”
 - 如何进行“引导式”沟通

第三单元：提升 360 沟通效果应具备的能力

- 能力 1、了解、满足需求的能力

- 能力 2、换位思考的能力
- 能力 3、调整双方情绪的能力
- 能力 4、支持、期待与信任态度的能力
- 能力 5、建立信任的能力