

高效团队职场沟通艺术十项修炼

主讲：肖大烈

该课程目前已被华旗资讯数码（爱国者）、国家大剧院、电信运营
商（多期）等知名企业引入内训。

【培训时间】 1-2 天

【培训对象】 员工与基层管理者

【培训目标】

- 1、掌握高效沟通的步骤和技巧
- 2、提高与上司的沟通质量
- 3、改善与下属的沟通方法
- 4、通过沟通改善与其它部门的工作关系
- 5、掌握沟通理念、方法和技能，进行有效人际和组织沟通，实现管理绩效

课程纲要

第一部分 走进沟通的世界

第一项修炼：沟通基本功之表达能力

一、语言表达的艺术

- (一) 语言表达的 5C 原则
- (二) 7+2 法则：效果最佳的表达方式
- (三) 增加沟通色彩的八大语言表达模式
- (四) NVC 非暴力沟通

二、有声语言运用的原则

三、身体语言运用的技巧

四、公众表达艺术“三子经”

本章沟通心语：说到听着想听

第二项修炼：沟通基本功之倾听能力

壹、 倾听中的十“望”

贰、 倾听中的三“闻”

参、 倾听中的三“问”

四、 倾听中的三“切”

本章沟通心语：听到说着想说

第三项修炼：沟通基本功之反馈能力

壹、 沟通的漏斗

贰、 有效反馈步骤

参、 如何给予反馈？

四、 如何接受反馈

本章沟通心语：无论我是否同意你的观点，我都将尊重你，给予你表达权利。

并且以你的角度去理解它，同时将我的观点更有效的与你交流。

第二部分 不同对象与人际风格的沟通

四种典型人际风格沟通要点

完美型

力量型

活泼型

和平型

第四项修炼：与上级用“胆”沟通

壹、 接受上级指示沟通要点

贰、 向上级汇报沟通要点

参、 与上级日常相处的沟通要点

本章沟通心语：了解上级，不惧上；尊重上级，不做上。

第五项修炼：与同级用“肺”沟通

同级相处三大原则：

壹、 相互尊重不独尊

贰、 相互信任不猜疑

参、 相互支持不拆台

子曰：“君子周而不比，小人比而不周。”

第六项修炼：与下级用“情”沟通

壹、 给下属下达任务的沟通要点

式、 听取下属汇报工作的沟通要点

参、 与下属日常相处的沟通要点

本章沟通心语：锐气藏于胸

和气浮于脸

才气现于事

义气示与人

第七项修炼：与内外客户用“心”沟通

壹、 与内部客户沟通

贰、 与外部客户沟通

(一) 维系客户三证

(二) 与外部客户沟通的七大原则

本章沟通心语：同流才能交流，交流才能交心，交心才能合作。

第三部分 沟通之本-打开沟通心门

第八项修炼：打开沟通心门之随喜心

壹、 沟通中最难的两个字

贰、 情绪效用

参、 做职场中的光明思维者

四、 拥有随喜心得四大好处

本章沟通心语：一个有随喜心的人，观察力、察觉力、表达力、行动力才能积极正面。

第九项修炼：打开沟通心门之同理心

壹、 常见的心理现象分析

贰、 何谓同理心

参、 同理心两大准则

四、 同理心情景演练

本章沟通心语：子贡问曰：“有一言而可以终身行之者乎？”

子曰“其恕乎！己所不欲，勿施于人。”

第十项修炼：打开沟通心门之包容心

壹、 修炼包容心得三大智慧

贰、 沟通的悟与道-沟通三层境界

参、 高效团队沟通的最高境界

本章沟通心语：目中有人，口中有德。行中有善，心中有爱。

备注：有任何细节咨询欢迎与我联系沟通。