

《卓越员工有效沟通》

主讲：王民安

课程大纲：

第一章 有效沟通的内涵

- 1、何谓有效沟通
- 2、沟通的方式
- 3、重视非语言沟通
- 4、一些常见的形体语言的含义

第二章 倾听是沟通的关键

- 1、倾听是沟通的开始
- 2、全身心投入倾听
- 3、消除倾听的障碍
- 4、和讲话者换位思考

第三章 表达是沟通的基础

- 1、话语表达要准确
- 2、讲话要有逻辑性
- 3、学会赞美他人
- 4、使用幽默
- 5、勇敢地说出“不”
- 6、如何提高语言表达能力

第四章 反馈让沟通更有效

- 1、组织好反馈信息
- 2、适时明确地反馈
- 3、用提问来反馈
- 4、运用肢体语言进行反馈

第五章 如何有效与上司沟通

- 1、化被动听命为主动沟通
- 2、做好向上司的汇报工作
- 3、巧妙地向上司提意见
- 4、虚心接受领导的批评
- 5、适度地赞美上司
- 6、与上司沟通注意四大误区

第六章 如何有效地与同事沟通

- 1、同事间相互尊重
- 2、主动给予同事帮助

- 3、合理竞争
- 4、与同事做到双赢
- 5、远离“办公室政治”

第七章 如何与客户友好沟通

- 1、诚信放首位
- 2、与客户保持互动
- 3、善于扑捉客户的心理
- 4、与不同类型的客户沟通的技巧
- 5、理智应对客户的抱怨
- 6、积极纠正差错

第八章 新环境中的有效沟通

- 1、给人良好的第一印象
- 2、展示真实的自我
- 3、入乡随俗
- 4、职场潜规则不可不知
- 5、谦虚行事，虚心求教

备注：有任何细节咨询欢迎与我联系沟通。