

工程项目沟通实务

课程大纲

1. 课程背景

沟通是商业活动中最常见的活动之一，更是管理者必备的一项底层能力。沟通的基本功能是传递信息、看法和情绪。沟通的更重要的功能是通过影响他人、改善关系来实现双赢的合作，达成项目的目标。低效或失败的沟通会导致情绪的低迷、合作的落空、关系的恶化和项目的失败、。

高效的沟通可以帮助实现卓越的绩效、积极的情绪和稳固的合作关系。

2. 学习目标

- 1) 掌握项目沟通基本原理和原则，以及项目沟通的分析和计划。
- 2) 掌握项目的典型场景下口头沟通和书面沟通的实务方法。
- 3) 掌握工程项目谈判的核心策略和实务技巧。
- 4) 通过研讨和演练，提升项目沟通的效能。

3. 课程对象

公司管理团队人员、项目经理、项目管理团队成员、业务开发经理、商务经理、合同经理、采购经理、人力资源经理、工程管理人员等。

4. 实施安排

1天，共6小时。课堂上学员分成小组，以便进行研讨和演练。

5. 课程大纲

开场与破冰

- 1 **为什么项目管理者必须善沟通？**
 - 1.1 沟通的基本模型
 - 1.2 沟通效果的“四个层次”
 - 1.3 沟通的“黄金法则”和“白金法则”
 - 1.4 沟通在项目管理中的价值

- 2 **工程项目沟通的策略和计划**
 - 2.1 工程项目干系人（相关方）分析
 - 2.2 和不同干系人沟通的基本策略
 - 2.2.1 如何与政府部门沟通？
 - 2.2.2 如何与业主沟通？
 - 2.2.3 如何与协作单位沟通？
 - 2.2.4 如何与分包商沟通？
 - 2.3 项目沟通计划

- 3 **工程项目沟通实务**
 - 3.1 结构化沟通—金字塔原理
 - 3.2 口头沟通实务
 - 3.2.1 如何做好陈述演示？
 - 3.2.2 如何做好即兴讲话？
 - 3.2.3 如何开好一次会议？
 - 3.3 书面沟通实务
 - 3.3.1 如何写好一封电子邮件？
 - 3.3.2 如何写好项目定期报告？
 - 3.3.3 如何写好一封索赔函？

- 4 **工程项目谈判**
 - 4.1 谈判的核心概念和基本模型
 - 4.2 谈判的核心策略
 - 4.3 工程项目谈判实务
 - 4.4 工程项目谈判实用技巧

5

如何提升沟通效能？

- 5.1 如何说别人才爱听？
- 5.2 如何听别人才爱说？
- 5.3 如何提问？
- 5.4 如何掌控情绪？
- 5.5 如何解决冲突？
- 5.6 如何建立和加深关系？
- 5.7 如何提升影响力？

回顾与总结