

打造卓有成效的职场精英 ——

高品质沟通技巧培训

——成就高效人际的秘密法则

主讲：郑时墨老师

【课程前言】

“沟通力就是重要生产力！沟通力影响营销业绩，影响个人自信，影响情绪，影响团队合作，影响绩效，影响个人魅力，影响职业发展，影响家庭和谐。。。”

哈佛大学就业指导小组 1995 年调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。卡耐基通过对成功人士研究得出：个人成功事业的取得，85%取决于良好的人际与沟通能力；而通过调研发现：一个团队中的误会与隔阂，80%以上源于沟通不良。如何进行良好沟通，如何提升组织沟通绩效，如何加强团队国际合作等，是企业管理和职场人士的重要期望。本课程从企业发展实际出发，为企业组织发展打造具有落地实战意义的高品质沟通技能。

【授课对象】

企业工作人员，管理人员，职场精英，及企业团队执行力层面人员等。

【培训形式】

实战理论讲授 60%、实战演练 30%、案例讨论、游戏 5%、经验分享、答疑 5%以系统实用训练为目标，精彩案例，感动视频分享、动情小故事，生动演讲，游戏，互动训练等形式；培训现场轻松，活跃。

【培训目的】

- 1、了解沟通的含义和重要性
- 2、了解高效沟通的原则和要素
- 3、掌握高品质沟通核心技巧
- 4、学习分析个人沟通不佳的障碍与原因
- 5、掌握人际沟通中的识人技巧
- 6、了解不同级别之间沟通策略
- 7、学习与不同性格价值观的人进行沟通方法
- 8、训练和提升个人倾听能力
- 9、掌握不同情景中的沟通表达技巧
- 10、训练和学习沟通中的策略技巧等

【授课时间】

1-2 天时间（标准课时：6 课时/天）

【课程内容】

第一部分、企业精英沟通的必备认知

一、沟通的重要认知

- 1、案例：外企女秘书 PK 总裁事例说明什么？
- 2、沟通就是说话而已吗？
- 3、美国主管人员训练协会对于沟通的定义
- 4、沟通的极其重要性！

二、沟通的特点与原则

- 1、沟通的原理图及本质是什么？
- 2、高品质沟通有什么特点？
- 3、沟通的种类及特点？
- 4、高效沟通的四大目的与四大原则

三、沟通模型与沟通障碍产生的根源

- 1、沟通模型与沟通漏斗
- 2、由沟通发起者引发的沟通障碍
- 3、由沟通反馈者引发的沟通障碍
- 4、最重要，却最被轻视的两大沟通技术

互动与游戏：强力分组，文化与建设 pk

第二部分、向上沟通技巧训练

一、与上级交往的原则-相辅相成

- 1、了解你的上级
 - 2、让上级了解你
 - 3、与上级交往的艺术
 - 4、如何争取上级的赏识
 - 5、如何成为上级的得力助手
- 测验：上级类型分析

二、影响上级的方法

- 1、钻研业务-体现专业能力
- 2、态度积极-体现工作态度
- 3、协作配合-体现合作精神
- 4、充电提升-体现学习能力
- 5、主动改进-体现创新能力

第三部分、与上级交往沟通的各种关键事件应对策略

一、如何面对两个领导交付任务过多，有冲突情况下沟通策略？

- 1、在可忍受的范围下，以正面角度看待
- 2、设法让上级留意或参与你做事的过程
- 3、做不到的，不要轻易许诺
- 4、授权转移策略
- 5、拒绝的艺术

二、与强势领导的沟通与配合技巧

- 1、强势领导风格的判断
- 2、跟这类风格的领导交往的语言模式有哪些？
- 3、应该掌握的原则有哪些？

三、与不同上级沟通汇报工作沟通技巧

- 1、了解上级想了解的
- 2、针对的报告
- 3、时间的把握

四、与犹豫不决的领导沟通交往技巧

- 1、语言的引导
- 2、不要催促他做决定
- 3、软化语言

五、如何进行争取资源支持的沟通技巧

- 1、认同

- 2、赞美
- 3、转移
- 4、建议

六、如何阻止上级的错误决策沟通策略

- 1、慎重分析严重性
- 2、站在领导的角度思考
- 3、建议不是反对
- 4、上级也是平凡人

七、如何面对外行领导沟通策略

- 1、让领导熟悉业务需要技巧
- 2、不能不屑一顾
- 3、主动介绍业务的方法
- 4、提供资料注意事项

八、向上级推销自己的好点子及提建议技巧？

- 1、提建议之前的思考
- 2、让领导接受的技巧
- 3、提建议的注意点
- 4、建议不是反对
- 5、适时的提出建议

九、如何获得上级的支持沟通技巧

- 1、主动的态度
- 2、突出的业绩
- 3、表达的艺术
- 4、让领导放心的艺术

十、如何面对特别专业的上级沟通技巧

- 1、赞美的艺术
- 2、虚心学习
- 3、想领导所想

十一、如何面对上级的苛刻要求沟通技巧

- 1、尊重为先
- 2、先服从再建议和改善
- 3、正向看待

十二、与领导意见不一致如何沟通技巧

- 1、发现上级的指令与自己想法不同是应该如何思考？
- 2、如何提出自己的建议？
- 3、认同是前提

十三、如何与完美领导交往沟通技巧

- 1、完美型领导的特质
- 2、完美型领导眼中的禁忌
- 3、与完美型领导交往应注意：

第四部分 平级、跨部门沟通技巧

一、平级、跨部门沟通技巧与应用

- 1、平级、跨部门沟通的七大困境
- 2、平级、跨部门沟通的关键态度
- 3、平级工作协调的要领
- 4、平级、跨部门沟通的方法
- 5、建立双赢思维：利益是可能粘合剂

6、平级、跨部门沟通、协调的三个原则

二、平级、跨部门沟通原则

- 1、高情商沟通需要艺术化的表达
- 2、如何发送信息
- 3、运用类比
- 4、学会讲故事
- 5、沟通、谈判三让

互动与训练

三、课程回顾总结与结束：

- 1、重点知识回顾
- 2、互动：问与答