

高效沟通与执行

以课堂还原职场场景，正能量传播，培养职场人士职业化素养与行为技能

主讲老师：杨洪涛 职业化团队打造、执行力、有效沟通、团队建设 培训师

【课程背景】：

成功的企业之所以成功，是因为他们都建有全方位的沟通机制。这些企业的沟通机制，都不是零散随机的，而是一种有制度保障的经常性机制，用以贯穿于沟通的全过程之中。只有建立了系统全面的沟通机制，才能在企业内部形成一种透明、畅通的双向沟通环境，只有在这种有效机制下，员工们才能更好地提出自己的意见，更有效地全面吸收信息。具有全方位沟通机制的企业，通常也更能得到优秀人才的青睐。

一个好的企业与一个差的企业区别有很多，但最根本的区别在于执行力。绩效好的企业，员工的执行力必定强；绩效差的企业，员工的执行力多数情况下会很弱。如果说企业做大做强有什么秘诀的话，那就是执行力。

员工盲目服从领导、毫无主见怎么办？

下属干活儿时不注重细节怎么管？

执行不到位，问题在于管理者还是员工？

怎样设计工作目标才能提高执行力？

如何提升全员执行力？

【培训对象】：

- ◆ 中层管理人员
- ◆ 全体员工

【培训收益】：

- 1.了解沟通的深层含义；
- 2.掌握沟通过程中的原理和方法；
- 3.熟练应用与上、下级沟通的原则及方法；
- 4.熟练应用会议沟通的流程和方法；
- 5.了解执行过程中的3大障碍及解决措施；
- 6.熟练应用提升自身执行力的6大工具；
- 7.强化员工结果导向的思维习惯；
- 8.掌握提升下属执行力的5大法宝。
- 9.部门沟通、跨部门沟通的协调性和重要性；

【授课方式】：

采用启发互动式教学、课堂演讲、现场练习、视频观看、小组讨论、角色扮演

【授课学时】：

1天(6小时/天)

【课程大纲：】

第一讲：什么是沟通

- 1.沟通的定义及解释；
- 2.沟通的最高境界是什么？；
- 3.沟通步骤：编码、解码、反馈；
- 4.经典案例分享。

第二讲：工作过程中的沟通方法与技巧

一、需要同理心

- 1.听的技巧；

听回应的四种方：

- 2.说的技巧；

如何把话说好?说话是一个技术也是一门艺术!

- 3.问的技巧；

A、鼓励 B、询问 C、反应 D、重述

- 4.看——如何学会观察；

A、开放式提问

B、封闭式提问

第三讲：上下沟通的问题与对策

一、心理防卫——引发沟通冲突与信任危机的心理原因；

二、如何通过沟通建立信任关系。

三、常见的上下沟通问题

四、与上司沟通

- 1.汇报与请示技巧
- 2.如何准确把握上司的意图
- 3.如何获得上司的信任

五、如何与下属沟通

- 1.说服下属“攻心法”
- 2.指示与批评、赞美技巧
- 3.与不同性格的下属沟通技巧

六、平级沟通(部门与部门沟通的重要、跨部门沟通的协调性)

- 1.跨部门协商与交流技巧
- 2.跨部门化解冲突与协作技巧
- 3、部门不部门沟通的形式和方式、跨部门之间的沟通效率的提升
- 4、有效沟通是提高工作效率的最好工具

第四讲：企业内部常见的沟通方式——会议

- 1.为什么企业的会议越来越多，有效的越来越少？
- 2.为什么会议的策决越来越多，执行的越来越少？
- 3.关键是开会没有落实、没有跟踪、没有处罚等一系列的问题存在！
- 4.为什么要开会？
- 5.开会就是为了解决问题！
- 6.如何开好会？
- 7.好的会议需要什么样的流程和方法？
- 9、课程中进行讲授和探讨！

第五讲：企业执行的三大障碍

一、企业文化的原因

- 1.什么是企业文化
- 2.好的企业文化对公司有什么好的影响

二、制度的原因

- 1.为什么有了完美无缺的制度会导致执行力不强
- 2.制度建设如何确保合理
- 3.制度如何确保有效执行

三、人员执行的原因

- 1.人员的原因导致执行力
- 2.人的问题，从谁先开始执行

案例分享

第六讲：提升自身执行力的六大工具

一、计划

- 1.为什么要制定工作/个人计划？
- 2.如何制定适合自身的工作/个人计划；

二、行动

- 1.行动力对自身的重要性；
- 2.说一千、道一万，如何付出行动！

三、合作

- 1.合作对提升执行力的重要性；
- 2.如何展开跟周边同仁进行合作。

四、沟通

- 1.如何学习提升工作效率；
- 2.提高工作效率对执行力的帮助。

五、效率

- 1.如何学习提升工作效率；
- 2.提高工作效率对执行力的帮助。

第七讲：执行以结果为导向

一、企业靠什么生存

- 1.企业提供结果跟客户进行交换；
- 2.企业不能提供结果就没法发展；

二、机会均等，结果不等，结果改变命运

- 1.结果为什么会改变命运；
- 2.经典案例论证；

三、公司为什么要录用你

- 1.公司看重你能给公司创造价值、带来结果；
- 2.你用结果来跟公司换取报酬！

四、上班不是拿工资的理由，为公司提供结果才是得到报酬的原因。

五、只有创造价值，提供结果，公司、个人才能在日益竞争的今天才能立足于不败之地。

第八讲：提升下属执行力的五大法宝

一、“讲过了”就“盯”

- 1.管理是盯出来的

2.“首战”就是“决战”

二、“我不会”就“练”

1.能力是练出来的

2.千万别把运气当本事

三、“不可能”就“逼”

1.潜力是逼出来的

2.全力以赴：变“不可能”为“不，可能”

四、“没办法”就“想”

1.办法是想出来的

2.心法大于方法，方法总比问题多

五、“找借口”就“没有任何借口”

1.推卸责任是借口，解决问题是原因

2.习惯找借口，成功没入口

【课程准备】

设备道具：投影仪、音响、音频线、白板笔，A4 白纸

分组桌形：建议学员进行分组学习，桌型以岛屿式（鱼骨）桌形摆放，根据总人数

注：本方案为初步方案，通常情况下，会在培训前与客户做进一步沟通，根据企业具体情况，调整成最符合企业实际情况的个性化方案。