



## 《全方位沟通管理》课程大纲

### 课程背景

● 沟通是连通人与人直接的一座桥梁。我们一直认为，沟通不就是说话嘛，那不是很简单嘛，说话谁不会？问题的关键在于：如何进行有效的沟通，如何才能让“说话”达到你的目的，而不是适得其反？有效沟通，首先心态要好，要克服自私、自大、自我，理解关心对方，换位思考，主动的去帮助对方。在公司里面，沟通表现得尤为重要。只有有效沟通，员工才能了解公司的政策，让员工觉得自己就是公司的一份子，公司的事就是自己的事，这样领导、公司的指令才有可能被执行到位。这个在现实生活中，我是有深刻体会的。就比如公司很多同事经常呆不了多久就辞职，其实不是他们不想做，他们都这么反应：我每天在做同样的事情，也没人跟我说为什么这么做，这么做的目的是什么？每个人都是一个有血有肉有想法的活生生的人，不是机器，一句：“不要问为什么，照做就是了”怎么可能让人完全执行到位呢？这又不是军队，只要服从军令就行了！所以，我觉得要做到上令下行，让底下的员工明白为什么是很重要的！而沟通并仅仅是沟通技巧的运用，沟通的目的是达成结果上共识，取得最佳沟通效果的核心是沟通过程当中对人的尊重。

### 课程目标：

- 学习——全面的沟通知识
- 掌握——有效的沟通方法
- 提升——系统的沟通技能

### 培训对象：

- 各层管理人员
- 销售一线工作人员

### 授课方式：

- 理论讲授 + 案例分析 + 视频分享
- 小组讨论 + 经验分享 + 头脑风暴

- 实战演练 + 管理游戏 + 情景对话

## 标准课时：

- 2天（6课时）

# 课程大纲

开场：破冰和发现之旅

## 第一部分、沟通——概说

- 沟通的定义
- 沟通不同层面的理想效果
- 沟通的重要性
- 三个因素影响沟通的有效性
- 沟通的类别
- 沟通的原理图
- 沟通是一个信息传递与反馈的过程
- 沟通的基本原则
- 沟通不畅的现状
- 沟通的四类别
- 沟通信息原理图
- 案例：沟通是一个信息传递与反馈的过程

## 第二部分、沟通修炼——聆听

- 倾听-沟通中最大问题
- 倾听别人说话的目的
- 培养倾听技巧，可以为个人带来好处
- 倾听不良的原因
- 读对老板和客户的心
- 耳为王——倾听典故
- 倾听是一种以心读心的本事
- 五级倾听法
- 倾听失败的三大原因
- 突破沟通 4 大困境
- 困境①——突破情绪场所困境
- 困境②——突破无聊困境
- 困境③——突破凌乱困境
- 困境④——突破无语困境
- 学会闭嘴
- 转移焦点
- 聚焦目的
- 找出核心
- 肢体语言解读
- 情感关怀
- 培养主动倾听技巧

### 第三部分、沟通修炼——思维

- 将要沟通的思想组织成金字塔结构
- 思考：观察一下你发现了什么？
- 金字塔在沟通当中的作用。
- 练习：用金字塔模式整理清单
- 神奇的数字 7
- 记忆力游戏：考考你的记忆力，找出逻辑关系
- 大脑处理信息的特征
- 为什么要告诉被沟通者清晰的内容结构？
- 思考：为什么要进行分类管理呢？
- 表达的顺序：
- 案例：明白我想表达什么吗？
- 建立沟通内容的框架及逻辑结构
- 小结：被沟通者者必然会将所感受的信息或思想进行归类概括，以便记住这些沟通内容。

### 第四部分、沟通修炼——呈现

#### 一、沟通需要解决的四大问题

- 沟通者的呈现问题
- 沟通渠道问题
- 被沟通者的理解能力问题
- 被沟通者的心态问题

#### 二、言之有理

- 表达——结论先行，自上而下
- 纵向——文章结构中任一层次上的思想都必须是其下一层次思想的概括。
- 横向——每一组中的沟通内容都必须于同一范畴。
- 横向——每一组中的沟通内容都必须按逻辑顺序组织。
- 表达——结论先行，自上而下
- 演绎顺序：大前提、小前提、结论
- 时间顺序：第一、第二、第三
- 结构顺序：波士顿、纽约、华盛顿
- 重要性顺序：最重要、次重要，

#### 三、言之有据

- 每一个沟通内容点都需要有一个论据支持
- 给沟通后内容加一个注解
- 让被沟通者了解你想要的结果
- 获取对方的反应回反馈

### 第五部分、沟通修炼——人性

- 专业沟通者的三种特质
- 人性沟通要素：脸笑、嘴甜、腰软、腿勤
- 人性沟通要素：正念、正见、正思维、正精进
- 人性沟通要素：感觉、环境、气氛
- 人性沟通四句话
- 人性沟通 9 问

## 第六部分、沟通修炼——同频

- 一句俗话的沟通启示
- 视频案例：邀请巴尔科
- 沟通三步曲
- 沟通的关键
- 同频同率 7 动作
- 如何提升自己的同频沟通能力
- 改善技巧：观察
- 处理暗示的沟通技巧
- 沟通最大的障碍：无法同频
- 改善技巧：无法同频的原因
- 沟通的障碍——同频分叉、同频争夺、同频关闭、
- 同频分叉的根本原因
- 争夺频道的根本原因
- 同频关闭的根本原因
- 人性沟通知识要点

## 第七部分、沟通修炼——途径

- 声音、语言的沟通
- 眼睛的沟通
- 姿势、动作的沟通
- 让她空间、位置的沟通
- 手势、面部表情的沟通
- 穿着、装饰的沟通

## 第八部分、沟通修炼——管理

### 一、向下沟通：

- 上级如何创造良好的沟通情境
- 了解、主动、参与、激励

### 二、向上沟通

- 下级向上级所表示自己的态度和意见的一种过程，如报告、请示或反应意见。
- 开发、鼓励、公平

### 三、平行沟通

- 将心比心、互信互赏
- 如何创造良好沟通的情境
- 跨部门沟通成功的要素
- 合一架构
- 太极处理法