

有效沟通管理（标准课时：2天）

课程简介

据统计，企业中最大的内耗来源于缺乏有效的沟通，管理者应该花 75%到 90%的时间用于沟通。该课程浓缩了讲师多年的沟通经验，从实用和实际的层面，归纳总结了有效沟通的形式、原则和沟通管理的方法、技巧；并通过课堂演练和案例分析的形式，让学员从实际情境中学会如何进行有效的沟通管理，实用性非常强。

课程对象

企业各级管理人员、企业员工等。

课程大纲

第一部分 引子

- 1.一首小诗：当……时候
- 2.自我回顾：在工作和生活中，您是怎样和他人沟通的？在和他人发生了误会或意见不一致时，您一般是怎样处理的？
3. 两个案例引发的思考

第二部分 高效沟通概述

- 1.一个游戏给我们的启示
- 2.一个故事给我们的启示
- 3.一副图画给我们的启示
- 4.一道算术题给我们的启示
- 5.一个汉字给我们的启示
- 6.沟通的定义

- 7.有效沟通的重要性
- 8.有效沟通的特征
- 9.有效沟通的原则
- 10.双向沟通的三个行为
- 11.有效沟通与特定的沟通对象

第三部分 有效沟通的条件及正确的沟通方式

- 1.有效沟通之个人品质
- 2.沟通的基本问题、基本原理和基本要求
- 3.常见的沟通方式
- 4.六种积极的沟通方式
- 5.沟通漏斗
- 6.沟通中的个人障碍和组织障碍
- 7.情景案例演练和分析：您能让对方充分理解您的指令吗？
- 8.情景案例演练和分析：找规律并教会他人

第四部分 沟通方式及其适用情景

- 1.团体沟通
 - 1.1.团体沟通——会议沟通
 - 1.2.团体沟通——E-mail 沟通
- 2.个体沟通
 - 2.1.个体沟通——当面沟通
 - 2.2.个体沟通——电话沟通
 - 2.3.个体沟通——E-mail 沟通
- 3.如何引导谈话的方向
- 4.情景案例演练和分析：这样的沟通方式合适吗？
- 5.问题升级的基本步骤
- 6.案例分析：在本次绩效面谈的过程中，孙经理和小王各存在哪些问题，您有何建议？
- 7.如何实现有效的跨部门沟通。

第五部分 如何进行得体的表达

- 1.基本原则
- 2.如何进行口头表达

- 3.如何进行书面表达
- 4.如何写、发邮件
- 5.如何组织自己的思路
- 6.案例演练和分析：如何有效分派下属的工作？
- 7.案例演练和分析：如何有效向上司汇报工作？
- 8.如何和绩效不佳的员工沟通

第六部分 有效沟通的注意事项和重要原则

1.总体原则

- 1.1. 怎么说比说什么更重要
- 1.2. 对待别人的观点和看法，要有一种良好的心态
- 1.3. 凡事先替别人想想
- 1.4. 沟通一定要就事论事，不要翻旧帐
- 1.5. 积极主动，懂得助人就是助己
- 1.6. 用期望别人对待自己的方式去对待别人

2.总体注意事项

- 2.1. 无处不沟通
- 2.2. 适合对方的语言（启智故事分享）
- 2.3. 合适的表达方式（启智故事分享）
- 2.4. 尊重对方（启智故事分享）
- 2.5. 善于倾听（启智故事分享）

3.沟通的四个方向及其原则及注意事项

- 3.1. 与上级沟通的原则及注意事项
- 3.2. 与平级沟通的原则及注意事项
- 3.3. 与下属沟通的原则及注意事项
- 3.4. 与外部合作单位沟通的原则及注意事项

4.解决跨部门沟通障碍的八大招数

5.情景案例演练及分析

6.课程总结