

《360度高效沟通技能提升》课程大纲

【培训时间】：1天

【培训对象】：基层管理者、班组长、后备人才、骨干员工

【课程收益】

- 1、通过对沟通原理的学习，学员能够运用结构性表达、逻辑性提问的方式提高信息表达的准确度
- 2、通过对金字塔原理的学习，学员能够构建所要表达的内容的逻辑结构，明确表达的主题和目标。
- 3、学员能够运用高效汇报九步骤现场完成一次重要的汇报设计。
- 4、学员能够掌握跨部门沟通的基本沟通技巧，做好跨部门协作。
- 5、学员能够运用三种不同的辅导下属的方式针对性解决工作中的管理动作。

【课程大纲】

第一讲 高效沟通的基本认知

- 1、什么是高效沟通
- 2、高效沟通的三大基本要素
 - 1) 沟通甲方
 - 2) 沟通乙方
 - 3) 沟通渠道
- 3、沟而不通的障碍
 - 1) 缺乏必要的知识和信息
 - 2) 没有强调重要性
 - 3) 只重视表达，不重视倾听
 - 4) 没有搞清楚对方的真实需求
 - 5) 不良情绪
 - 6) 没有注重反馈
 - 7) 客观认知差异

第二讲 高效沟通的基本技巧

- 1、表示尊重
 - 1) 什么是尊重

- 2) 如何传递尊重
- 2、表达清晰
 - 1) 数据化
 - 2) 具像化
 - 3) 逻辑化
- 3、易地而处的倾听
 - 1) 倾听的意义
 - 2) 倾听的三个要素
 - 3) 深度倾听的 3R 原则
- 4、有力的提问
 - 1) 为什么要提问
 - 2) 开放式提问与封闭式提问
 - 3) 如何式提问与假设式提问
 - 4) 未来式提问与清单式提问
- 5、建设性的反馈
 - 1) 发展型反馈
 - 2) 积极型反馈
 - 3) 修正型反馈

第三讲 跨部门沟通与协作

- 1、【沙盘模拟】危机事件跨部门协作案例场景还原
- 2、团队协作五项障碍识别
 - 1) 缺乏信任
 - 2) 惧怕冲突
 - 3) 缺乏承诺
 - 4) 逃避责任
 - 5) 忽视结果
- 3、团队协作五项障碍的解决策略
 - 1) 建立团队间的信任关系
 - 2) 营造良性冲突的团队氛围
 - 3) 鼓励团队勇于承诺
 - 4) 构建责任共担的考评体系
 - 5) 形成聚焦结果的心智模式
- 4、换位思考解决跨部门沟通障碍的重难点
 - 1) 为什么要换位思考

- 2) 如何换位思考
- 5、跨部门沟通主要方式：有效的会议
 - 1) 如何在会上发言
 - 2) 如何完成会议记录与会议纪要
 - 3) 如何应对会议中他人的质疑
 - 4) 如何落实会议结果

第四讲 向上汇报中的沟通技巧

- 1、明确汇报对象
- 2、明确汇报需求
 - 1) 汇报对象的需求
 - 2) 汇报者的核心需求
- 3、明确汇报内容
 - 1) 汇报内容确定的基本方法论——金字塔原理
 - 2) 汇报内容梳理的有效工具——思维导图
 - 4) 合并同类项
 - 5) 适当的过程阐述
 - 6) 必要的亮点提炼
- 4、明确汇报逻辑
 - 1) 如何说服——演绎（为什么）

【课堂互动】：演绎的2种形式：标准式 常用式
 - 2) 如何汇报——归纳（是什么）
 - 3) 演绎和归纳的表达结构转换（针对同一问题）
 - 4) 用演绎和归纳思维解决现实中的问题