

# 《优秀管理者高效沟通训练》课程大纲

【培训时间】：2天

【培训对象】：企业中高层管理者

【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、学员能够运用高效表达六步骤现场完成一次沟通表达的设计并呈现。

【课程大纲】

## 第一篇 高效沟通的基础理论篇

### 第一讲 高效沟通的底层逻辑拆解

- 1、完整的沟通过程：编码、解码、反馈
- 2、高效编码的技巧
  - 1) 高效编码的出发点——终点思维
  - 2) 高效编码的逻辑性——结构思维
- 3、高效解码的技巧
  - 1) 关键的沟通技巧之有效提问
  - 2) 关键的沟通技巧之有效聆听
- 4、积极反馈技巧

### 第二章 高效沟通的障碍识别

1. 心智模式障碍
  - 1) 什么是心智模式
  - 2) 心智模式对沟通的影响
2. 情绪管理障碍
  - 1) 如何正确认知情绪
  - 2) 不良情绪带来的沟通障碍识别
3. 角色定位障碍
  - 1) 职场沟通中常见的角色定位识别
  - 2) 角色定位不同带来的核心障碍识别
4. 实际执行障碍
  - 1) 沟通时机的选择不当
  - 2) 沟通材料的准备不足
  - 3) 沟通内容的设计缺乏逻辑

## 第二篇 高效沟通的实践技能篇

### 第三章 高效沟通障碍的应对策略

#### 1. 心智模式障碍的应对策略

- 1) 识别并接纳不同人的4D天性
- 2) 针对高难度沟通的4D沟通模型

#### 2. 情绪管理障碍的应对策略

- 1) 解决情绪管理障碍的基本原则——牢记沟通目标
- 2) 感性化解决情绪管理障碍——三大方法论
- 3) 理性化解决情绪管理障碍——ABC理论模型

#### 3. 角色定位障碍的应对策略

- 1) 正确理解角色定位产生的必然障碍
- 2) 打造柔性影响力，提高沟通效率
- 3) 提升影响力的六大开关

#### 4. 实际执行障碍的应对策略

- 1) 沟通时机选择背后的“基本盘”判断
- 2) 沟通材料的准备的标准
- 3) 提高沟通表达的逻辑性

### 第四章 典型场景下的沟通策略

#### 1. 针对不同单位性质客户的沟通策略

- 1) 政府单位类客户沟通策略与禁忌
- 2) 央企、国企类客户沟通策略与禁忌
- 3) 大型民企类客户沟通策略与禁忌

#### 2. 针对不同类型个体的沟通要点

- 1) 针对高层管理者的沟通要点
- 2) 针对中层管理者的沟通要点
- 3) 针对基层管理者（执行层）的沟通要点

#### 3. 针对不同场景需求的沟通要求

- 1) 一对一沟通场景下的注意事项
- 2) 一对多（汇报、演说等）场景下的沟通注意事项
- 3) 多对多（谈判、会议等）场景下的沟通注意事项

#### 4. 日常沟通的具体方法论

- 1) 让人如沐春风的赞美
- 2) 带来无限可能的道歉
- 3) 轻松场景下的有效寒暄