

# 《职场高效沟通技能提升》课程大纲

【培训时间】：2天

【培训对象】：企业中层和基层管理者，职场新人

【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。
- 4、学员能够掌握基本的职场商务礼仪要点。

【课程大纲】

## 第一讲 高效沟通底层逻辑拆解

- 1、高效沟通的定义拆解
- 2、高效沟通模型认知
  - 1) 沟通甲方-编码方
  - 2) 沟通乙方-解码方
  - 3) 沟通渠道
  - 4) 沟通角色互换与循环
- 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) 表达的基本逻辑
  - 2) 清晰的表达的两个核心关键点
- 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

### **第三章 高效沟通的内容设计**

- 1、确定沟通的目标的目的的三问
  - 1) 给谁听（看）
  - 2) 啥意图——从隐形到显性
  - 3) 达共识——提高说服力
- 2、设计沟通结构
  - 1) 沟通结构设计原理——“金字塔原理”
  - 2) 高效沟通的逻辑建设——归纳与演绎
  - 3) 高效沟通的两种表达结构
- 3、设计沟通的内容
  - 1) 沟通的要点设计
  - 2) 沟通的观点设计
  - 3) 沟通的论据支撑

### **第四讲 高效沟通的高情商表达**

- 1、4D 天性测试
- 2、4D 天性解读及沟通技巧
  - 1) 绿色天性特征和与其沟通技巧
  - 2) 蓝色天性特征和与其沟通技巧
  - 3) 黄色天性特征和与其沟通技巧
  - 4) 橙色天性特征和与其沟通技巧
- 3、如何构建高效能的 4D 沟通话术
  - 1) 4D 沟通话术使用场景
  - 2) 4D 沟通话术的底层逻辑拆解
  - 3) 4D 沟通话术的设计实战演练

## **第五讲 维持高效沟通的法宝——积极的沟通情绪**

- 1、讨论：情绪在沟通中带来的不良影响
- 2、正确认识情绪
  - 1) 认知情绪的定义；
  - 2) 了解情绪的基本种类及功能；
  - 3) 理解情绪管理的目标；
- 4、释放负面情绪的技巧
  - 1) 生理及心理放松的各种方法；
  - 2) 宣泄情绪的各种方法；
  - 3) 非暴力沟通四步法；
- 5、营造积极情绪的步骤
  - 1) 理性的情绪管理法宝——ABC 理论
  - 2) 感性的情绪管理法宝——EFT 八点法