

《职场高效沟通技能提升》课程大纲

【培训时间】：1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 高效工作总结汇报的技巧

- 1、确定总结汇报的目标的目的三问
 - 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、设计汇报结构
 - 1) 总结汇报的结构设计原理——“金字塔原理”
 - 2) 总结汇报的基本逻辑——归纳逻辑与演绎逻辑
 - 3) 总结汇报的基本结构模型
 - A、七维分析法
 - B、STAR 模型
 - C、PRM 模型
- 3、设计工作总结汇报的内容
 - 1) 承接任务的五点分析汇报法

- 2) 赢得上级支持的上接天线汇报法
- 3) 展现工作成绩的贴标签表达法
- 4) 数据思维的纵横比较分析法
- 5) 提升汇报感染力的典型案例陈述法