

《职场高效沟通与协作》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

第三讲 目标导向的高效协作技能

- 1、高效协作的起点——赢得上级的支持
 - 1) 如何清晰理解上级的工作要求
 - 2) 如何向上级要工作资源
 - 3) 如何向上级进行有效的工作汇报
- 2、高效协作的难点——赢得同级部门的支持
 - 1) “部门墙”是怎么形成的？
 - 2) 跨部门沟通协作的基本心法
 - 3) 跨部门沟通协作的核心工具
- 3、高效协作的落脚点——工作计划的执行与目标的达成
 - 1) 如何管理工作计划
 - 2) 如何确保目标达成
 - 3) 如何有效管理执行风险点

第四讲 复盘流程：GRAT 四步曲

1、Goal 回顾目标

- 1) 分清目的与目标
- 2) 目标 SMART 化
- 3) 不断追补明确目标

2、Result 评估结果

- 1) 结果与目标一致
- 2) 结果超越目标
- 3) 结果不如目标
- 4) 新添加了目标

3、Analysis 分析原因

- 1) 客观叙述过程
- 2) 深度自我剖析
- 3) 众人设问激发深层次思考

4、Insight 总结规律

- 1) 交叉案例进行佐证
- 2) 总结规律：成 or 败
- 3) 复盘结论整合归档