

管理沟通（两天）

课程大纲

第一单元 管理者常见沟通问题

- 上行沟通问题——向上沟通没有胆
- 平行沟通问题——水平沟通没有肺
- 下行沟通问题——向下沟通没有心
- 案例分析：他们身上看到了哪些自己

第二单元 360 度管理沟通全透析

- 什么是沟通？
- 不会沟通就会“死”
- “沟”与“通”的境界
- 360 度管理沟通的基本原则
- 管理沟通的基本要素
- 有效的沟通模型
- 游戏：24 小时保密约定

第三单元 管理沟通前的筹划

知己——

- 认清自己性格
- 清楚沟通目的

-
- 制定沟通策略

知彼——

- 分析对方态度
- 寻找原始认同
- 选择沟通方式
- *现场测试：5D 沟通风格*

第四单元 管理沟通中的礼仪

- 书面沟通礼仪
- 电话沟通礼仪
- 当面沟通礼仪
- *场景模拟：这样沟通对吗？*

第五单元 会听才会说

- 我们都有倾听障碍
- 有效倾听技巧
- 提问是听的有效工具
- *视频案例：他会听吗？*

第六单元 非语言沟通技巧

- 巧用声音沟通
- 巧用眼神沟通
- 巧用表情沟通

-
- 巧用肢体沟通
 - 非语言方式辨真假
 - 实战演练：非语言沟通完成任务

第七单元 360 度的上行沟通

- 放大镜透析上司
- 尊重上司的权威
- 恪尽职守不越位
- 请示汇报有分寸
- 有胆有识受器重
- 说服上司获支持
- 帮助上司度“难关”
- 视频案例：A 先生应存在哪些问题

第八单元 360 度的下行沟通

- 先化解下属抱怨
- 下属与你一条心
- 让指令有效执行
- 常赞美你的下属
- 激励下属愿努力
- 批评能改善工作
- 角色扮演：你会赞美别人吗

第九单元 360 度的平行沟通

- 主动表达真善意
- 不旁观亦不错位
- 求同存异建交情
- 相互补台不拆台
- 竞赛：*超速排序*

第十单元 360 度与客户沟通

- 说客户想听的话
- 在商学会不言商
- 让客户说你想的
- 恰当拒绝有奇效
- 创造神奇“是”氛围
- 宝典：*管理谈判秘籍*

第十一单元 情绪效应可左右沟通

- 辨别自己和他人的情绪
- 做情绪的主人
- 感性影响替代理性说服
- 测试：*我会控制情绪吗*

第十二单元 处理抱怨的沟通技巧

- 分析下属抱怨的原因

-
- 解决下属抱怨的原则
 - 处理下属抱怨的程序
 - 化解下属抱怨的技巧
 - 培养正向心态——永不抱怨

第十三单元 学员单位的问题及其建议

- 课前调研：学员单位存在的沟通问题
- 课中研讨：案例分析（学员单位案例）
- 课后推进：作业与工具

注：本单元根据与学员单位沟通确定，所占课程内容与时间比例可视情况增减（可扩充为几个单元讲解与演练）。

附加单元 沟通艺术之幽默沟通