

高情商沟通 助力和谐氛围 《卓越领导沟通影响力》培训详细方案

主讲：朱美林

■ 课程背景：

领导力的核心是影响力，而影响力的核心是沟通。

老板 80%的时间用于沟通，70%的经理人，70%的时间都在沟通，沟通是管理技巧之本，更是管理者核心岗位胜任能力。

如何将工作中常见的障碍沟通变为有效沟通？如何利用人际风格进行有效的管理沟通与团队建设？如何通过成功的人际关系成就影响力从而提升领导力？

洞察人性盲点，跨越沟通障碍，化对立为协同，以德服人，以情动人，让领导因信赖而支持，让员工因佩服而追随、让同事因理解而配合。通过课程训练，实效提升沟通影响力，让经理人/管理干部可以因能担当以下重任，被企业需要：

领导下属：理解员工、温暖感召，通过辅导沟通将思想工作做进员工的心里，化为员工的工作意愿和绩效。

跨部门沟通：问题出现灰色地带，需要跨部门合作才能突破性进展或化解危机时，发挥柔性权利，长袖善舞。

协调统合：集各种类型的团队、工作伙伴，凝聚人心，形成合力和推动力，将工作愿景和目标落地，变成具体的时间表和行动。

沟通影响：不同工作场景和突发情况，沟通协调，发挥积极的影响力，化解矛盾和危机，解决问题。

■ 课程特色：

- 1、师生倾情互动——深入浅出，生动、互动，极富激情；具亲和力、感染力和影响力
- 2、开拓思路——精辟讲解+案例研析+现场测评+声像视听+小组讨论+现场游戏+心理体验+多感官体验等授课方式
- 3、注重实效——从自我成长与心理整合入手，采用“所见即所得”的方法，加深学员对所学内容的理解和实际转化能力。

■ 课程目标：

1. 从管理者的角度认知沟通并建立核心理念
2. 学习并应用沟通话术及话术建模管理提高管理沟通实效
3. 掌握员工辅导 4S 实效表达并应用
4. 学习领导当众讲话的实用套路：三段论、三点论、黄金三点论以迅速提高讲话水平
5. 了解有效沟通中的客观选择提升目标导向，解决工作常见沟通对象难题

6. 建立有效沟通的思维与意愿，了解并跨越 4 个常见障碍点，向有效沟通转换
7. 掌握 4 种主要的人际风格与沟通技巧，学习并运用 3S 模型进行有效沟通和团队建设
8. 研习人际沟通影响力三把剑并有效运用
 - 关系剑：发挥关系效力、掌握关系原则
 - 互动剑：学会应用关注影响力、倾听影响力，掌握同流原理
 - 恩惠剑：学习舍得原理、互惠原理，激发巨大心理潜能的精神恩惠原理并有效运用
9. 学习沟通影响力实战三步曲并在多维的管理沟通中有效应用，对下、对上、对内、对外，提升沟通实效
10. 应用所学，课堂解决管理沟通中的问题；同时指导进行工具落地应用，提升管理沟通绩效

■ 授课对象：

骨干员工、储备干部、新晋升管理者、中高层管理者

■ 授课时长：半天（3 个小时）（具体时间分配由实际情况而定）

■ 授课形式：

- 1、采用讲解 + 现场演练 + 案例分析讨论的方式
- 2、培训教材提供一份纸质文档，客户根据需要自行印制教材
- 3、所有学员采用分组方式，以便于课堂互动交流
- 4、如学员对培训有意见时，可根据需要现场适时调整授课内容

■ 卓越领导沟通影响力课程大纲：

第一章 课程导入

从管理者的角度认知沟通，建立核心理念

第二章 检索障碍沟通，驾驭有效沟通

一、有效沟通的主观选择

1. 说正确的话 --- 话术

1.1 管理沟通话术，提升沟通影响力

1.2 岗位沟通话术建模管理，提升员工素质能力与工作沟通绩效

2. 把话说正确

2.1 正确的身体语言

2.2 结果导向的语调语气

3. 让员工既舒服又信服的 4S 辅导沟通 --- 员工辅导、绩效面谈实战模拟训练

二、有效沟通的客观选择--提升目标导向的综合能力

1. 客观选择要素：对象/时间/地点/形式/场合/道具… …
2. 工作中常见问题点与有效沟通的正确方案

三、有效沟通的思维与意愿 --- 跨越 4 个常见障碍点

1. 从自我表达到双向沟通
2. 从主观评论到同理引导
3. 从说服劝导到双赢诱导
4. 从无效提问到有效提问

第三章 人际风格在管理沟通中的应用

一、四种主要的人际风格与判定线索

1. 通过人际风格测试上工具，对自我人际风格进行判断
2. 通过人际风格线索对他人人际风格进行判断了解

二、人际风格与沟通技巧

1. 学会与不同风格的人、在不同情景下对沟通风格的选择
2. 调整自己的习惯或偏好
3. 人际风格与沟通技巧 3S 模型及应用
4. 利用人际风格优势进行家庭建设, 快乐工作，幸福生活

第四章 成功人际关系成就卓越领导

一、成功做人，成功做事

1. 做下属欢迎的上司的智慧理念
2. 受人欢迎的秘密 --- 吸引力法则

二、击中人性的人际关系影响力三把剑及有效运用：

1. 关系剑
 - 1.1 关系效力应用宝典
 - 1.2 人际关系基本原则及在管理沟通中的应用
2. 互动剑
 - 2.1 关注影响力
 - 2.2 同流原理
 - 2.3 倾听影响力
3. 恩惠剑
 - 3.1 舍得原理

3.2 互惠原理

3.3 精神恩惠 --- 激发巨大心理潜能

给员工面子激励/ 奇妙的高帽子及帽子工具 / 赞美的力量及如何赞美鼓励员工

第五章 神奇的沟通影响力落地三步曲及实战应用

一、 对下：员工辅导与管理

二、 对上：如何得到老板的支持

三、 对内：跨部门沟通协调

四、 对外：

1. 处理客户投诉及要求

2. 与合作伙伴谈判… …

第六章 课程收尾：解决问题并学以致用

一、 更多沟通技巧点与情景运用， 利用企业实际案例， 根据培训对象工作角色进行案例讨论， 情景模拟， 角色扮演， 巩固培训效果

二、 利用所学现场解决学员在下属工作辅导、 部门间沟通协调、 向上沟通中的常见问题， 效果立竿见影

三、 辅导进行工具落地， 促进课后学以致用， 提升管理沟通实效