

财务人员沟通能力提升

课程背景：

课程针对大多数财务人员普遍缺少沟通技能的现实需要而专门开发，内容从沟通误区、沟通氛围营造、沟通要素与方法、财务人员常见沟通场景下的具体沟通策略与技巧等方面展开，既有沟通方法与工具的呈现，更有精彩纷呈的案例用来拓展学员思维，提升其沟通实操技能。

培训收益：

寓枯燥庞杂的相关内容于鲜活生动的案例之中，强调工具与方法的具体应用，突出内容的实操性，培训收益具体可以概括为以下几点：

- 一、了解影响沟通的自身因素，从我做起，为良好沟通奠定基础；
- 二、打破沟通误区，营造良好的沟通氛围，让成功沟通从不可能变为现实；
- 三、掌握沟通的四大要素，让沟通变得易如反掌；
- 四、提升语言沟通与非语言沟通能力；
- 五、掌握性格色彩学的相关理论，在了解沟通对象的基础上使得我们的沟通更加淡定与从容；
- 六、熟练使用倾听与反馈技巧，掌握财务人员典型沟通场景下的具体沟通策略与沟通技巧，有效提高沟通实操能力。

课程大纲：

一、初步认识沟通

- 1) 沟通的涵义及其重要性
- 2) 影响沟通的自身因素

- 3) 自我坦露与知觉核查
- 4) 扩充情绪词汇

二、避免沟通的四大误区

- 1) 道德评判
- 2) 进行比较
- 3) 回避责任
- 4) 强人所难

案例分析与讨论：四大沟通误区的深层次原因

三、营造良好的沟通氛围

- 1) 沟通氛围的重要性
- 2) 影响沟通氛围的两大因素
- 3) 增强肯定信息表达的三大方法
- 4) 减少心理防卫的两大方法

四、有效沟通的四大要素

- 1) 观察
- 2) 感受
- 3) 需要
- 4) 请求

案例分析与讨论：创造良好第一印象，让沟通事半功倍

五、语言沟通与非语言沟通

- 1) 语言沟通的三大作用
- 2) 语言沟通的三大技巧
- 3) 非语言沟通的五大作用
- 4) 非语言沟通的两大建议

案例分析与讨论：提升沟通内容逻辑性的方法与工具

案例分析与讨论：动词与名词的重要性

六、了解沟通对象，让沟通事半功倍

- 1) 红色性格类型人群的特征与沟通技巧
- 2) 黄色性格类型人群的特征与沟通技巧
- 3) 蓝色性格类型人群的特征与沟通技巧
- 4) 绿色性格类型人群的特征与沟通技巧

案例分析与讨论：《西游记》主要角色性格分析

七、职场沟通必备技能提升与修炼

- 1) 职场沟通的大忌
- 2) 倾听的技巧

3) 给与反馈的技巧

4) 接收反馈的技巧

八、财务人员的典型沟通场景及其沟通技巧

1) 与税务部门就税企争议问题的沟通策略 2) 投资管理中的商务沟通与沟通

3) 融资管理中的商务沟通与沟通 4) 财务人员向上沟通技巧

5) 平行部门沟通策略与技巧 6) 财务人员向下沟通技巧

案例分析与讨论：部门沟通的主要障碍

案例分析与讨论：财务人员如何将专业内容给非专业人员讲明白

主讲专家简介：

章从大，世界华人讲师百强，中国人民大学工商管理硕士（MBA），中国注册会计师（CPA），注册税务师（CPT），中国目前唯一纵横“财税管理、人力资源、战略管理”三大领域的“三栖”实战派管理专家与著名培训师，中国财税课程生动化、形象化第一人。章从大老师目前为中国总裁培训网、中华培训网、成功在线网、阿里巴巴直播室、国家发展与改革委员会“畅讲中国”组委会、聚成华企商学院、中国管理科学学会纳税筹划师论证项目、中国企业联合会财务主管论证项目、财务经理人网、中税网、航天信息、税友集团、金财财税学院、纳税人俱乐部、中财讯、时代光华、擎天科技特聘讲师，国富经济研究院特聘教授，北京大学客座教授，清华大学、浙江大学财务总监班特聘讲师。清华大学、北京大学、浙江大学、上海交通大学、同济大学、中国人民大学、中山大学、西北工业大学、中南大学、哈尔滨工业大学等著名高校 EMBA、MBA、总裁班特聘讲师。历任江苏油田江都油脂油品厂财务主管、江苏油田化工公司副总经理、扬州大公会计师事务所首席注册会计师、中美合资上海美通生物科技有限公司首席财务官（CFO）兼泰州美通药业有限公司财务总监。精通财务管理咨询及纳税筹划、资本运作、企业内部控制制度设计、项目可行性分析及项目融资等，先后为全国数十家企业提供深度咨询服务，为数百家客户提供企业内训，成功举办过愈千场公开课。主讲的《企业税务稽查与税务风险管控技巧》、《纳税

筹划十八法与税务风险防范、化解与控制》、《非财务经理的财务管理》、《财务管理能力提升线路图》、《管理会计架构》、《业财融合与财务价值创造》、《全面预算管理》、《全面成本管理》、《内部控制与风险管理》、《应收账款回收与客户信用管理》、《内部审计实操与技能提升》等课程深受业内人士好评。

部分服务客户：中国移动、中国电信、中国铁塔、中国石油、中国石化、中国邮政、中国工商银行、中国建设银行、中国银行、中国农业银行、中信银行、平安集团、江苏银行招商证券、中国水电、国家电网、南方电网、中国国航、彩虹集团、中免集团、杭实集团三峡集团、中国生物、宏福集团、公元集团、光明集团、长虹集团、美的集团、联想集团海天塑机集团、瑞云集团、汇鸿集团、爱康集团、昇兴集团、冰山集团、广兴达集团、鹰游集团、大海集团、常林集团、华丰集团、广药集团、常能集团、天地奔牛集团、珠海保安集团、上海烟草集团、江西焦化集团、合肥燃气集团、江苏盐业集团、重庆能投集团、富春江集团、牧羊集团、宝胜集团、汉威集团、中策橡胶集团、威胜集团、星华集团、荣基集团、科达集团、华湖集团、信源集团、镇海炼化、斯穆—碧根柏、五菱工业、亚星客车、奔驰汽车、宇通客车、金龙客车、吉利汽车、比亚迪汽车、一汽集团、二汽集团、上海大众、海马汽车、万象汽车、华晨金杯、比飞车业、中信戴卡、扬子江动力、盐城交运集团、宜昌交运、江西长运股份、恒诚织布、万华服饰、报喜鸟集团、步森集团、斐戈集团、与狼共舞、万科股份、绿地集团、合生创展、世茂集团、大华集团、三美化工、厦门钨业、虹鹭钨钼、晨宏力化工、泸天化集团、神威药业、立信药业、同济堂药业、西安杨森、葵花药业、江汉药业集团、碧迪医疗、国药控股、华润医药、老百姓大药房、银河世纪微电子、赛德电气、威克生物、星火锻压、红旗电缆、中机环建、中油天工、正大饲料京江大酒店、江都市发展与改革委员会、台州市经济与贸易委员会、永康五金城、森泰机电、银泰实业、浪达厨具、威特电池、天合光能、华山光电、研祥科技、九阳股份、恒宝

股份、青岛啤酒、联合工业、晓通网络、不二制油、九联科技、江顺科技、罗姆电子、理文造纸、建发物资、巴德富实业、龙星化工、鲁阳股份、牧原食品、金科控股、中核工业南京地铁、华丰板材、旋极共创、清华大学、北京大学、浙江大学、上海交通大学、同济大学、中国人民大学、中山大学、西北工业大学、中南大学、哈尔滨工业大学、华东师范大学、华侨大学、扬州大学……

授课风格：旁征博引，诙谐幽默，深入浅出。实战、实用、实效。