

以结果为导向的沟通能力

主讲：曹燕欣

前言：

同样一件事，别人两句话就能清楚，而有的人要花上半天

同样一个任务，别人沟通半小时就能让双方达成一致，而有的人来来回回，几次三番对方依然不为所动。

说话，人人都会，但并不是人人都擅长。

沟通，人人都觉得自己很行，但并不是人人都可以通过沟通达成自己的目的，实现既定的工作目标。

职业人的沟通不是把话说了就行，而是，不管用什么方式，最后你要实现你的沟通目标，你要完成你的工作任务。

课程时长：1-2天

学员对象：在职职业人士

授课形式：传统：视频、案例、小组讨论，辅导、咨询、演练

独特：探讨与碰撞，开放式交流与对话，教与学平等理念。

课程目标

- 了解表达能力对职业发展的重要性，提高对表达与沟通的重视
- 了解表达与沟通背后的内在逻辑，掌握提升沟通能力的关键要点
- 学习高效沟通的方法与技巧，提升工作中的沟通效率
- 学习不同场景不同任务下的沟通方法，提升职业目标的达成

课程纲要：

第一部分：高效沟通的前提是有效表达——职业人的有效表达能力

案例：网红与大佬的语言对决，谁赢谁输

1：说话容易说对说好不容易——什么才是有效的表达

2：我们说的是什么，别人听到的是什么，别人看到的又是什么——表达中的语言与非语言信息的一致性

我们说出的——词汇、句子、数字、逻辑关系、次序、信息、知识等

别人听到的——思想、观点、方法、经验、故事等

别人看到的——态度、教养、情绪、真情与假意、诚实与不诚实、阅历、胸怀等

3：职业人的表达的核心要求——五个原则要把握

——职业化、专业化、文明化、精准化、清晰化

——文明礼貌是基本素质

——精准与清晰练习（用词与表达中的逻辑顺序）

4：职场有效表达的基本技巧——5W2H法则

5：有效表达中的特殊要素——非语言要素的管理

——语气语态语调传递是信息表说出的内容更重要

——平静有力的语调练习

——语气语调的禁忌（指使、质疑、轻视）

6：不敢开口说话，说话就紧张就怕出错怎么办——提升表达意愿与能力的小技巧

7：培养有魅力的表达方式——有内容，有风度，有涵养

第二部分：职场上的沟通结果大于意义——以结果为导向的沟通

1：职业人沟通的四大关键要求——氛围、目的、内容、方法

2：没有目的的沟通都是浪费时间——明确你的沟通目的（大事小事都要有目标）

——有目标沟通才有效率，才能对结果产生影响

3：明确沟通目标与结果之间的关联性——什么是结果

——职场沟通中的结果（只有双赢的结果才是真正的结果）

——案例分析

4：以结果为导向的沟通力——为你的沟通打造良好的氛围

良好氛围的来源——信任感的建立

——感情深，好办事

良好氛围的来源——让他人感受你对他的尊重

——以笑待人，开口不骂笑脸人，准确喊出对方的名字

——真心的喜欢或尊重对方，没有人反感真心实意的人

良好氛围的来源——提供让对方有安全感的情绪

——一个人情绪状态的识别、管理与调整

——切勿把你的坏情绪传递给与你的遭遇不相关的人

——友好、亲切、热情既在脸上也在肢体上

良好氛围的来源——基本的礼仪（礼仪是人际关系的润滑剂，也是对人的基本尊重）

5：以结果为导向的沟通力——充分的准备既展现自己的专业性更展现对他人的重视

——知己知彼不是策略是必备步骤

——你要了解的不只是与你沟通的那个人

——掌握的信息越多沟通越有优势

6、高效沟通的必备技巧——听、看、说、问、反馈与反应

——倾听的目的，是为了理解而不是进行评论

——避免自传式倾听

——倾听的四个层次

7：高效沟通中的必备技巧——人际风格识别与察言观色

——不同风格不同沟通方式（DISC）

——观察对方的肢体语言、表情，识别对方信息的真伪以及当下的状态

——留心消极的信号

——肢体识人术

8：高效沟通必备的技巧——会问，才能掌握沟通的方向，会问也是能否达成目的的关键

——不同情形下的提问方式

——上堆与下砌

9、高效沟通中的必备技巧——互动与反馈

——整理信息、及时反馈、表达感受、适时引导、注意身体语言

——沟通中的接话、转话、衔接、引导技巧

——破冰要轻松，话题要对对方兴趣为主

——多建议，少命令，多听取，少排斥

10：牢记目标，掌握沟通中的主动权——合理应对沟通中的各种干扰，及时排除虚假信息及对目的无用的信息

——把握时间将话题拉回到主题上

第三单元：成为沟通高手的六项修炼——沟通能力是职业人的必备能力

1、会干，会说，会写是现代职业人的三个关键能力——成为沟通高手的六项修炼

——保持积极、理性、合作共赢的心态

——养成分析、总结的习惯

——同理心与共情能力

——赞美既是教养也是能力

——对事不对人，沟通不是辩论，不争论是非，而是共同寻找方法

——不同情境，不同关系，不同事项，不同的沟通方法

汇报工作、跨部门沟通、请示、接收任务、请教、化解误会等

2：商务会议中的表达与沟通——每一次的会议都是你展现实力的最佳机会

——遵守基本的会议礼仪

——会议发言技巧（内部会议，商务会议）

(燕欣老师所有课程均为原创，享受原创版权保护，课程纲要仅提供给受训客户，同行及培训机构请勿抄袭，违者后果自负)