

# 《从心开始—高效沟通技术》

主讲：郭丰华老师

## 【课程背景】

沟通是管理者必须掌握的一门重要工作技能，我们经常要面对这样的难题：

● 对上：如何有效聆听和领会上级工作指令，有效提出自己的观点与建议？寻求有效支持？

● 对下：如何了解和关心部属，有效布置工作？沟通责任与担当？确保与部属沟通有效性？

● 对平级：如何实现有效的平行沟通？跨部门沟通有何障碍？跨部门沟通有何方法？

● 对外：如何与客户、供应商进行准确信息沟通？有何原则、方法与技巧？

● 跨部门沟通：如何建立“情感账户”与跨部门进行有效的沟通和协作？

● 情绪化管理：如何实施沟通中情绪冲突的管理？有哪些情绪化管理的方法？

古人说：天时不如地利，地利不如人和。沟通的本质是为了实现个人与团队的协同，而核心就是强调要以和谐为最高原则，来处理各种人际关系。但在实践中经常发生越沟越不通，能言善辩者却不能真正赢得上下级信任与协作，只有真正理解并掌握管理沟通的精髓，才能减少误会，有利于工作的开展。

本课程是导师在深入研究沟通与执行的中西方理论、模型、工具、方法及实践工作中的经验总结后，以与众不同的全新理念设计而成，是实用性、实战性极强的一门好课程。使学员能有效学习沟通技能，使工作协作更顺利，人际关系更美好、执行更有效。

## 【课程收益】

● 正确认知沟通的价值、意义；掌握适应新时期环境、人员及策略变化有效的方法；

● 通过案例研析，掌握对内（向上、向下、平级）沟通的具体方法、技巧；

● 通过实战工具的学习，掌握对内，对外（客户、供方）沟通的具体方法与技巧；

● 提高人际能力、正确评价自己和别人、进一步提高与其他部门沟通及协调能力；

● 通过大量实战案例和现场情境演练，轻松学习，从“知道”到“做到”与“做更好”；

● 帮助学员迅速提升沟通技能，促进个人与部门工作沟通实效，实现多赢。

## 【课程时长】

2天，6小时/天

## 【课程对象】

各层级管理者、骨干人员、培养对象等

## 【课程方式】

案例研讨+测评+演练+拓展游戏+小组讨论+分享

## 【课程大纲】

### 第一单元 认识沟通

导入：沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一

### 第一讲：沟通的实质

#### 一、来自“互联网+”时代的沟通新挑战

1. 智能时代的“沟通”新变化

2. 走出微时代，告别碎片化沟通

3. 让沟通，从心开始

## 二、沟通的概念

1. 沟通的定义
2. 沟通的类型（对内对外、正式与非正式、向上向下斜向等）

## 三、沟通的障碍

1. 沟通心态与常犯的错误
2. 影响信息有效沟通的障碍
3. 克服沟通障碍，建立信任，实现有效沟通

## 四、沟通的实质

1. 传递信息，说明事物
2. 联络感情
3. 表达意愿

## 五、情绪化管理的基本步骤

1. 充分交换想法、理由与立场
2. 挖掘潜在利益与共同目标，趋同意愿
3. 找到方法，达成共识，圆满解决

**现场演练：**表达与倾听练习（黄金 30 秒）

## 第二单元 沟通技术

### 第一讲：沟通的经典法则

#### 一、沟通的原理（三要素）

#### 二、梅奥法则

1. 双轨
2. 有效
3. PR

#### 三、布吉林法则（3A）

#### 四、梅拉宾公式（73855）

#### 五、沟通漏斗（双漏斗）

#### 六、Johari 之窗

1. 认知自我中的应用价值
2. Johari 之窗在沟通中的应用价值

**互动练习：**语言大师

**情境演练：**秒赞的技巧

**现场演练：**看图说话 1+1

### 第二讲：高效沟通的方法与技巧

#### 一、高效沟通的步骤（六步法）

1. 事前准备
2. 建立关系
3. 确定时机
4. 阐述观点
5. 处理异议
6. 达成目标

#### 二、高效沟通的关键技巧（3听3问3说）

#### 三、管理沟通之应用（6项沟通实战）

1. 向上沟通：让上级支持你的工作（案例分析+5方法）
  2. 平级沟通：与平级达成共赢（案例分析+6方法）
  3. 向下沟通：激发部属能动力（角色扮演+9方法）
  4. 对外沟通：如何与客户、供应商沟通（客诉处理 5W2H、八步法、供方沟通原则）
  5. 部属辅导：辅导中的沟通（教练技术中的 STAR 沟通）
  6. 部属激励：激励中的沟通（动机原理：“需求-动机-行为-结果”的沟通）
- 视频案例：**《如何突围》  
**案例研究：**案例分析与研讨  
**情境演练：**BIG FABE 训练

### 第三讲：跨部门沟通与协调

#### 一、跨部门沟通需要解决什么问题

#### 二、跨部门沟通的技巧（10招）

1. 象总经理一样思考
2. 倡导“多元”文化
3. 提升各级管理人员的内部服务意识
4. 梳理模糊地带
5. 开好跨部门高效会议
6. 搭建跨部门沟通的桥梁
7. 完善沟通制度
8. 让自己成为协调的高手
9. 改善自己的沟通风格
10. 因人而异的沟通

#### 三、“三听”及“跨部门沟通模型”（123法则）

#### 四、跨部门协调的五大步骤

1. 了解情况
2. 厘清异议
3. 提出建议
4. 亮出证据
5. 解决问题

**综合案例演练：**与难沟通的人如何沟通

### 第三单元 实战演练

1. 专注力训练
2. 控制力训练
3. 表达力训练

**现场演练：**能量传递+人人都是好演员

**课程总结：**沟通是门艺术，信任是基础，用心、从心开始！

**师生互动：**Q&A —— 学员与讲师交流（工作中遇到的沟通相关问题）