

《管理者沟通与协调》

主讲：江南老师

【课程背景】

有人曾说：人生的困扰，十之八九都出在人际关系上；而人际关系的困扰，十之八九都是不善沟通造成的。事实确实如此，你不会沟通，就无法更好地表达自己的想法，就无法说出让人愉悦和舒服的话，以至于得罪了人而不自知。那么，你不管走到哪里，都会玩不转、混不开，甚至会莫名其妙地吃哑巴亏。而如果你善于沟通，懂得高超的沟通技巧就不一样了。你可以轻松获得成功而精彩的人生，不管走到哪里，都可以迅速地让别人接受你，建立良好的人际关系，并且与他人达成合作与共赢。

不仅在生活中，其实在职场中，好好说话高效沟通也是成功的必备条件之一，本课程将从沟通的本质出发，帮助你找到沟通的障碍，并分析克服，最终通过实践，帮助学员实现沟通的提高。

【课程收益】

- 帮助管理者找到沟通的核心问题
- 帮助管理者认识到沟通的重要性
- 提供有效的沟通方式和工具帮助实操
- 帮助管理者认识团队成员的行为风格
- 提供不同行为风格人群沟通策略

【课程特色】

- 实操性：精选案例在课程中深入讲解，极具参考性，可模仿或创造性地模仿；
- 实用性：课程中讲授的模型和工具，都是讲师的经验总结，靠谱实用；
- 实战性：小班授课，分组研讨，模拟演练，学员像咨询顾问一样地工作；
- 咨询式培训：以学员所在公司的实际工作为课堂演练的重点，点对点的解决学员困惑。

【课程对象】

中高层管理者

【课程信息】

1天，6小时/天

【课程大纲】

一、什么是有效沟通

1. 有效沟通的概念

• 有效沟通是指信息在发送者和接收者之间准确、清晰、及时地传递，且双方对信息的理解一致。

2. 沟通的三要素

- 信息发送者：确保信息清晰、准确。
- 信息接收者：能够准确理解并反馈信息。
- 沟通渠道：选择适合双方沟通的方式和平台。

3. 沟通的障碍与原因

- 语言障碍：词汇差异、口音等。
- 文化差异：价值观、习俗等。
- 心理障碍：恐惧、焦虑等。

- 技术障碍：设备故障、网络延迟等。

二、有效沟通的障碍及克服方法

1. 沟通的漏斗分析
 - 信息在传递过程中逐渐流失，导致接收者理解的信息与发送者意图不符。
2. 沟通信息不对等
 - 双方掌握的信息不一致，导致沟通困难。
3. 话题不感兴趣
 - 接收者对发送者的话题不感兴趣，导致注意力不集中。
4. 带有个人偏见
 - 双方因个人经历、观点等差异而产生偏见，影响沟通效果。
5. 对事物缺乏理解
 - 双方对讨论的事物缺乏共同的理解基础。
6. 有效沟通的三大法宝
 - 听：全神贯注地倾听，理解对方观点和需求。
 - 问：通过提问澄清疑问，引导对方表达更多信息。
 - 说：清晰、准确地表达自己的观点和需求，避免歧义。
7. 有效沟通的前提
 - 尊重对方：尊重对方的观点和需求，建立信任关系。-明确目标：明确沟通的目标和期望结果。
 - 做好准备：了解对方背景、需求等，准备充分。

三、沟通对象分析

1. 与上级沟通的技巧
 - 尊重上级决策，提出建设性意见。
 - 清晰表达工作进展和成果。
 - 主动寻求反馈和指导。
2. 与下属沟通的技巧
 - 倾听下属意见和建议。
 - 给予鼓励和认可，增强团队凝聚力。
 - 明确任务和目标，提供支持和帮助。
3. 与客户沟通的技巧
 - 了解客户需求和期望，提供专业建议。
 - 保持礼貌和耐心，解决客户疑虑。
 - 定期回访客户，建立长期合作关系。
4. 跨部门沟通的技巧-了解其他部门的工作流程和需求。
 - 保持开放和合作的态度，共同解决问题。
 - 定期召开跨部门会议，加强沟通和协作。

四、沟通的步骤

1. 5W2H 沟通自测
 - What（什么）：明确沟通的内容和目标。
 - Why（为什么）：了解沟通的原因和目的。
 - Who（谁）：确定沟通的对象和参与者。

- When（何时）：确定沟通的时间和期限。
 - Where（何地）：选择适合的沟通地点和环境。
 - How（如何）：确定沟通的方式和方法。
 - How much（多少）：明确沟通的成本和资源投入。
2. 阐述观点 FAB 原则
 - Feature（特点）：描述事物的特征和优势。
 - Advantage（优势）：阐述事物带来的好处和利益。
 - Benefit（利益）：强调事物对接收者的具体好处。
 3. 沟通异议处理
 - 识别异议：倾听对方观点，理解异议来源。
 - 分析异议：评估异议的合理性和影响。
 - 处理异议：通过协商、妥协等方式解决异议。
 4. 如何达成一致
 - 寻求共同点：找到双方都能接受的解决方案。
 - 妥协与让步：在必要时做出妥协，达成共识。
 - 确认共识：明确双方对解决方案的理解和认可。
 5. 共同实施
 - 制定实施计划：明确实施步骤和时间表。
 - 分配任务和责任：确保各方明确自己的职责和任务。
 - 跟踪进度和效果：定期评估实施效果，及时调整计划。

五、行为风格与沟通

1. 自我行为风格评估
 - 通过问卷或测试了解自己的沟通风格特点。
2. 风格测试与分析
 - 分析不同风格的特点和优势，了解自己在不同情境下的表现。
3. 风格识别与解析
 - 学会识别他人的沟通风格，理解其背后的原因和需求。
4. 落地应用与行动计划
 - 根据评估结果，制定适合自己的沟通策略。
 - 针对不同沟通对象，调整自己的沟通风格。
 - 定期回顾和评估自己的沟通效果，不断优化和改进。