

职场沟通艺术

【为什么学习本课程】

美国普林斯顿大学研究表明，员工在团队中做好一项工作，75%靠沟通能力，只有25%依赖于个人的能力、智慧、经验等。沟通一直是职场中非常重要的一项技能，有时候工作不能顺利开展、各种矛盾或问题的产生，究其本源是在沟通方面出了问题。本课程除就沟通技能进行阐述外，还分别就和上级、平级、下级的沟通问题作了专门的探讨，使受训对象在掌握基本沟通技巧的基础上，能够根据不同的沟通对象进行灵活的运用。

【本课程将学习到】

沟通是什么

我们对沟通的误解

基本的沟通技巧

对上级如何进行沟通

对平级同事如何进行沟通

对下级如何进行沟通

【课程时长】 1天6小时或2天12小时

【课程提纲】

一、 你所不知道的沟通

1. 沟通到底是什么
2. 职场沟通为什么那么“难”
3. 沟通的误区

二、 做个智慧的沟通者

1. 营造你的沟通“气场”

2 . 不同性格对象的沟通方法

3 . 做好沟通“作战计划书”

4 . 从沟通的角度学 SPIN

三、如何与同事沟通

1 . 了解你的同事

- (1) 了解他的工作
- (2) 了解他所在部门的工作
- (3) 管理好你的预期

2 . 同事间沟通的原则

- (1) 寻求对方的帮助
- (2) 平等合作
- (3) 考虑到整体的利益
- (4) 考虑到对方的利益

3 . 同事间沟通的基本方式

- (1) 目的和意义
- (2) 讨论与配合
- (3) 先从你需要承担的工作开始
- (4) 从团队合作的角度提出你的要求
- (5) 感谢对方的支持和帮助

4 . 处理好同事间的冲突

- (1) 同事间的冲突只能靠协调解决
- (2) 了解和正视冲突
- (3) 首先考虑对方的感受和诉求
- (4) 提出你的良好意愿
- (5) 讨论和说服

五、如何与上级沟通

1. 恰当向上级表达你意见的必要性
 - (1) 顺利开展工作的必要
 - (2) 获得上级认可的必要
 - (3) 自我学习和发展的必要
2. 与上级沟通的基本技巧
 - (1) 不要事事都去找上级，但也不能不找上级
 - (2) 方式和时机的选择
 - (3) 语言上的准备
 - (4) 用事实和数据说话
 - (5) 提出你的建议，给上司做选择题
3. 与上司沟通的高级技巧
 - (1) 转换的你思维角度
 - (2) 将你的意见变成他的意见
 - (3) 适当管理上级对你的预期
 - (4) 欣赏、称赞和激励你的上级
 - (5) 虚心接受上级对你的批评，及时调整你的意见
 - (5) 艺术化地提醒你的上级

六、如何与下属沟通

1. 正确认识你的下属
 - (1) 下属是你的助手而非奴仆
 - (2) 下属的优缺点
 - (3) 明确下属的诉求
2. 与下属沟通的正确方式
 - (1) 沟通前对事情有全盘的考虑
 - (2) 清楚明确下达指示
 - (3) 倾听下属的声音
 - (4) 判断下属反馈的实际意图

(5) “王道”与“霸道”的结合

3 . 与下属沟通的技巧

(1) 如何向下属发问

(2) 如何批评下属

(3) 如何表扬下属

(4) 如何说服下属