

《高效沟通与冲突处理》内训篇

----打破沟而不通的魔咒

课程目标

- 帮助学员掌握系统、先进、实用的管理技巧和沟通技能；
- 启发学员触类旁通，在管理实践中知行合一，在日常工作中艺术性应用所学的技能；
- 站在企业变革必须的角度，帮助参训人员更新营销理念，转变思维模式，统一思想；

课程运营模式

1.分组：课程开始前以分组的形式进行PK，加强团队的概念，模拟企业的实际情况进行PK与训练，借此也能发现每个员工对企业的贡献度与心态。

2.品牌分：设置品牌积分榜，将品牌分比作企业的业绩，每个小组通过不断参与互动，参与训练，参与学习与PK来获取业绩，激发学员的积极性与创造力。

3.分享：每半天结束，所有学员都会领到分享卡，按照老师对分享内容的要求对半天所学内容进行书面分享，由主讲老师进行评分、公布并纳入品牌积分。每天的早上课前都会对前一天培训内容进行小组内的分享会，分享会的维度为5有：有主题，有主持，有嘉宾，有自由，有总结。

4.互动：课程中有大量的互动，让学员参与其中，投入其中，我们认为经营的最高境界是让客户参与经营，管理的最高境界是让员工参与管理，只有不断参与，不断投入学员学习才会高效。

5.纪律：课程前介绍本次课程纪律，并且由讲师把关，保证纪律坚定执行。

课程大纲

课程内容：

课前：团队建设

一、团队如何建设？

团队是由个体组成，只有互相提供价值，才有合作可能。没有内心的强大的员工，就没有强大的公司。

二、建立高效的学习环境

学习现场形成一种竞争PK的学习方式，用这种方式让学员快速进入学习和体验的状态。

第一讲：沟通的正确认知：沟是行为，通是结果

课程内容：

- 、 关于职业化沟通与闲聊的区别
 - 1.内容
 - 2.对象
 - 3.目的
- 二、关于沟通的概念
 - 1.沟通：沟是动作，通是结果
 - 2.沟通的三大要素：表达 倾听 反馈
 - 3.沟通的冰山理论
 - 4.沟通的同理心修炼：价值 40 万的测试题
- 三、沟通的三大修炼之表达修炼
 - 1.表达公式
 - 3.互动：语言画图
 - 4.视频：改变语言改变世界
- 四、沟通的三大修炼之倾听修炼
 - 1.倾听测试
 - 2.听的五种层级
 - 3.视频：听出对方的目的
 - 4.倾听的一句话万能公式
 - 5.倾听公式训练
- 五、沟通视频：紧急报案
 - 1.表达的主要问题有哪些
 - 2.倾听的主要问题有哪些
 - 3.反馈的主要问题有哪些

第二讲：对上沟通：有胆有识有想法

- 一、 对上沟通的基本原则
 - 1. 定位：明确角色
 - 2. 到位：说清楚
 - 3. 补位：补充圆满
 - 4. 换位：能听懂吗？
- 二、 汇报工作
 - 1. 案例：汇报工作
 - 2. 研讨分析
 - 3. 训练
 - 4. 汇报工作的结构化思维
- 三、 汇报工作的六大时机
- 四、对上沟通中接受指令
 - 1.明确指令
 - 2.权衡任务

3.资源调配

4.责任承诺

参考方法：复述承诺法

五、对上沟通的反馈与请示

1.反馈与请示的背景“四适”：适时、适场、适式、适长

2.反馈与请示的内容“三有”：有调研 有选择 有答案

3.案例：买票的故事

六、对上沟通的结构化汇报

1.结论先行

2.上下对应

3.分类清楚

4.排序逻辑

第三讲：对下沟通：定果定责定模式

一、对下沟通的5R模式

- 结果定义
- 一对一责任
- 过程检查
- 即时反馈
- 改进复制

二、对下沟通的指令下达

1.指令下达的目的：对方接受吗？

2.命令的五种方式：强制VS自主

3.命令的五项注意

4.命令的内容5W1H

5.命令的流程：两讲三做

三、对下沟通的工作指导

1.多给方向，少给方法

2.多给原则，少给道理

3.多给引导，少给答案

第四讲：冲突处理：交心交流交方案

一、冲突的认知

案例：教授的裤子

1.本位主义之自我

2.本位主义之封闭

3.本位主义之冷漠

二、冲突的软方法——内部客户价值思维

1.部门冲突案例分析

2.活动练习：我可以为你做什么

三、冲突处理的硬手段——五招

- 1.冲突的三种原因：个体差异 信息闭塞 资源有限
- 2.冲突处理的五种方式：回避 包容 竞争 妥协 协同
- 3.不同情景下的冲突处理表

第五讲：沟通训练：360度沟通训练

- 模拟高中基层
- 通过沟通完成任务

课程回顾 课程结束