

CPC 沟通模式 (2 天)

课程描述

CPC 分别代表：CARE，PROCESS 和 Control，即关注沟通、把握过程和控制结果，它们既是沟通中不可分割的三个重要环节。《CPC 沟通模式》从沟通的概念入手，深刻分析产生沟通障碍的各种因素，并提出了相应的对策。

课程目标

通过本课程的学习，学员将能够：

- 理解沟通的关注点和过程
- 在沟通中学会把握主动，把握双赢
- 掌握沟通技巧，改善人际关系
- 运用沟通技巧营造优良的工作环境

课程对象

- 所有员工

课程大纲

单元一 关注沟通 – CARE

- 沟通的概念 (Concept)
 - 案例分析：问题出在哪里
 - 沟通的内涵
 - 识别沟通中的障碍
- 沟通的心态 (Attitude)
 - 小故事：为什么不同
 - 讲解：沟通的心态要求
- 沟通与人际关系 (Relationship)
 - 练习：我的利益相关人
 - 介绍：情感银行帐户 EBA
- 沟通的目的 (End-result)
 - 情境分析：他们沟通的结果如何
 - 讲解：沟通的目的性

单元二 沟通过程 – PROCESS

- 沟通的计划 (Plan)
 - 案例分析：小赵的失误
 - 讲解：沟通中计划的要点

- 沟通的原则 (Rules)
 - 沟通中的致命过失
 - 小组讨论：有效沟通的原则
- 沟通是机会 (Opportunity)
 - 提问的技巧与运用
 - 聆听的技巧与重要性
 - 确认与反馈
- 沟通的信息 (Content)
 - 语言的组织
- 沟通的氛围 (Environment)
 - 讨论：影响沟通效果的环境因素
 - 非语言行为的沟通方式
 - 沟通的现场
- 沟通的风格 (Style)
 - DISC 模式
- 冲突解决 (Solving conflicts)

单元三 控制沟通结果 - Control

- 保持主动 (Always Stay On Top)
 - 向上的沟通技巧
 - 讲解：与上级交流时的规范与方法
- 坚持跟进 (Always Follow Through)
 - 向下的沟通技巧
 - 怎样与不同的下属沟通
- 追求双赢 (Always Think Win/Win)
 - 如何与其它部门沟通
 - 制度与人际关系
 - 合作的方法及容易出现的问题

课程总结 Action Plan----行动计划

- 沟通的真谛
- 如何让别人更喜欢你
- 有效沟通检核表