

高效沟通技能提升

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，来处理好各种人际关系。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。

课程时间：1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 FABLE 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）