

[在此处键入]

晏本亮：教练式授课，咨询式服务；

《管理沟通的九个关键：确保沟通效果，倍增沟通效能》课程简介

课程背景：

一项权威统计表明，我们每个人除了睡眠时间以外，清醒时间中的 70%都在沟通，而管理者们则至少有 80%的清醒时间花在与各种工作关系的口头沟通上，有超过 80%的管理者有沟通课程的培训需求，有 60%以上的管理者表示在与上级、同事、客户等日常沟通中出现困扰……实现组织内的高效沟通是每一个管理者的必修课。

解决企业常见问题与困扰：

管理者对于沟通的作用和重要性没有清晰认知；
一说沟通就是指滔滔不绝的发言，不在意对方是否感兴趣；
沟通中思维模式单一固执，争辩多于交流；
部门协作完全依赖制度和领导出面协调；
工作中对上、对下、平级沟通缺乏方法技巧；
对沟通的效率不重视，对整个部门的沟通机制和效能没有意识；
管理工作中只有命令，没有沟通；
沟通行为只在表层信息层面，忽略沟通对象的内心诉求；
不善于通过沟通管理员工的态度与行为、情绪；

本课程选取管理者在沟通过程中一定要掌握的关键点：重视沟通、倾听心声、灵活赞美、打动人心、支持上级、协同平级、领导下级、转变他人态度、宣导企业故事，并结合针对性的沟通模型，做到理论与实际相结合，知识与工具为一体，从而确保课程的有效性与价值度。

课程目标：

认知沟通是一项重要的职业能力；
全面了解沟通的过程及相关要素；
理解提升沟通能力必须的两原则；
理解并掌握非语言沟通基本应用；
能够熟练运用同理心倾听和沟通；
灵活运用“八个路径”赞美他人；
运用情景再现与他人达到心灵共振；
学习掌握向上沟通的“122”公式；
掌握上下冲突沟通协作的五个步骤；
掌握运用沟通矩阵系统沟通方法；
掌握交替使用于情于理来说服他人；
学习掌握向下沟通的“于用完达”；

以成就他人为成功，以提升自己为成事！

[在此处键入]

晏本亮：教练式授课，咨询式服务；

学习掌握教练式管理沟通的流程；
掌握辅导他人态度的标准化流程；
运用英雄之旅的模型讲述企业故事。

课程特色：

- 本课程结构完整，按照为什么、是什么、怎么办的框架体系，完整体现实战课的需求；
- 教学内容设计合理，逻辑清晰，充分考虑学员特点，结合大量工作案例，学得快易上手；
- 侧重体现职场情境，每一步都有实用工具，抓住实际工作中的核心问题，给出有针对性的解决方案；
- 引导式培训，以提升学员技能为中心的授课方式；
- 本课程在电信、电力、金融、互联网行业等均有讲授实施，学员培训后即可使用；

课程时长：12 小时（两天）

培训方式：讲授、案例、游戏、练习、视频

课程定位：管理技能，职业化素养

参加对象：企事业单位中基层管理者、骨干员工、HR 人员及项目团队成员

课程大纲：

篇头语：重要性无以复加，虚无性无从着手！

关键一、沟通能力是重要的职场能力

- 1、沟通能力约等于职业能力
- 2、沟通是一个互动的过程：理解力+表达力
- 3、沟通的功能
- 4、沟通的三个行为
- 5、提升沟通能力的两个原则
 - 1) 关注别人，换位思考
 - 2) 情境不同，辩证思维

案例：360°说服力

案例：能否“插单”成功？

关键二、高效沟通的前提是准确理解对方

- 1、微表情识别
 - 1) 距离决定你和别人的关系
 - 2) 脚和腿的动作代表你的感觉
 - 3) 姿势和手势是内心的反馈
 - 4) 人类七种基本表情
 - 5) 眼神训练

以成就他人为成功，以提升自己为成事！

[在此处键入]

晏本亮：教练式授课，咨询式服务；

2、如何运用同理心沟通

- 1) 什么是同理心:先诊断后开处方
- 2) 同理心倾听：翻译对方的话和感受
- 3) 倾听的最高境界：信息、情绪、思想
- 4) 同理心沟通：先跟后带

练习：认同获得信任

练习：同理心倾听

练习：从三个层次理解对方

关键三、最美的沟通是认可和赞美

- 1、中层管理者要学会 PMP
- 2、涣然冰释：管理团队的氛围
- 3、认可与赞美的前提和环境
- 4、赞美的八个路径：
 - 1) 认同肯定
 - 2) 价值放大
 - 3) 边界拓宽
 - 4) 层次升级
 - 5) 引导众人
 - 6) 先抑后扬
 - 7) 反弹琵琶
 - 8) 就汤下面

视频：批评的七个原则

视频：赞美的重要性

关键四、心灵共振升华双方沟通层次

- 1、士为知己者死，女为悦己者容；
- 2、建立深层次的信任，就要到达对方的内心最深处；
- 3、一个时间点+一件小事+形容润色+海誓山盟

练习：怎么看你的领导/怎么看你的团队/怎么看你的闺蜜/兄弟？

关键五、如何与上级沟通

- 1、职业化沟通三大标准；
- 2、建设性：坚持目标导向；
- 3、122 沟通公式；
- 4、上下冲突沟通协作的五个步骤；
- 5、不与上级争名，不与平级争功，不与下级争利，不与客户争辩；

练习：如何向上司请示汇报？

练习：不可能完成的任务；

关键六、如何与平级沟通

以成就他人为成功，以提升自己为成事！

[在此处键入]

晏本亮：教练式授课，咨询式服务；

- 1、策略性：一种沟通艺术；
- 2、情理交融才有说服力；
 - 1) 说服他人的两个核心元素；
 - 2) 最高明的销售，是帮助客户去购买！
 - 3) 确认项目练习：菲比法则；
 - 4) 感情突破的要点；

练习：情感动人

角色扮演：一线生机

案例：同事不配合工作怎么办？

关键七、如何与下级沟通

- 1、精确性：精确稳定是效率的保障；
- 2、过去-现在-未来：沟通的目的是达成绩效提升；
- 3、耐心、耐心、耐心；
- 4、发掘下属最大的潜能；

练习：“于用完达”公式

案例：教练式管理沟通

关键八、态度辅导的标准化流程

- 1、辅导员工的态度：调整信念---引导价值---审视决定
- 2、辅导员工的行为：营造冲突---分析问题---感知变化
- 3、员工情绪的辅导
 - 1) 剥离情绪：接受---分享---换框架
 - 2) 处理事情：理清目标---反映真相---态度迁善

练习：沟通换框

练习：五步脱困法

案例：我该怎么办？

关键九、英雄之旅模型讲述企业故事

- 1、一个典型的“英雄历程”
- 2、目标→阻碍→努力→意外→转弯→结局；
- 3、英雄之旅的应用场景
- 4、生动，就是沿着英雄的脚步

练习：有一个员工……

结束语：

能攻心则反侧自消，从古知兵非好战；

不审势即宽严皆误，后来治蜀要深思！

以成就他人为成功，以提升自己为成事！