
高效沟通

【课程背景】

拥有一定职位、权威的人与他人尤其是弱势方沟通时，可能觉得没有多大的障碍，但很多情况下这种无障碍是以自己的权力为基础的，不是以理服人，而是“以权服人”。大多数的职场人士，会存在着跨部门的沟通与协作，存在与客户、供应商、公司外部的其他资源方进行沟通协作的需求，在这种非直接上下级的情况下，权力不起作用，能帮助到自己的不是权力而是沟通能力。沟通能力是职场人士必备的一项重要技能。

本课将从沟通的基本逻辑入手，剖析沟通与人际关系背后的逻辑，并提供一系列的工具与方法，让学员可以拿来即用，以提升自己的沟通能力，营造良好的职场人际关系。

【适合状况】

因意见不一致导致内耗、效率低下、目标被搁置，或与企业外部沟通及关系处理过程中存在障碍等，包括但不限于：

- ✓ 与对方意见不统一时，拒绝沟通或只希望对方发生改变
- ✓ 虽然经历多次沟通，最终仍未获得对方的真正意图，导致“沟”却不“通”
- ✓ 习惯性地使用职务、专业、权威等优势使对方就范的不正确做法
- ✓ 跨部门沟通遭遇困难的情境下仍需开展工作
- ✓ 与企业的外部资源对接时，对方不能好好配合

【课程形式】 教案讲授、小组练习、角色扮演、案例分析、视频讨论等

【学员获益】

- ✓ 从心智上有更加健康成熟的认知
- ✓ 从意愿上激发完善自我的动机，较少情绪化、更加自省、具职业化
- ✓ 从能力上提升有效沟通的水平，使谈话对方感觉舒服、保持良好的人际关系
- ✓ 从技巧上获得可以拿来就用的工具，结合工作实践改变做事方法和行为

【适用对象】

在工作中需要带领团队、辅导员工，渴望营造良好职场人际环境的经理人
需要经常与公司内、外客户沟通协作的员工
需要引导、影响顾客促成成功销售的营销人员
高频次跨部门沟通、推动多部门共同行动的管理人员

【课程时长】 2天

方队老师简介：

- ✓ 实战型企业高管和企业教练
- ✓ 北京大学光华管理学院 EMBA
- ✓ 曾任两家上市公司高管
- ✓ 超过 20 年的大型企业管理实战经验
- ✓ 4D 领导力认证讲师

课程大纲

第 1 天

一、天生个性

核心观点：人与人沟通连接，都是在某一个特定的场域里面进行，不同的场域，需要采用不同的策略。识别场域，相当于是打仗时要感知战场态势，顺势而为，事半功倍。

1. 背景的力量--第五力
2. 天生个性
3. 天生个性对沟通与人际关系的影响
4. 天生个性的修圆

二、沟通的基础

核心观点：沟通是人际影响力的基础，沟通的底层逻辑是人性的洞察，沟通过程就是理解人性的过程，理解别人，才能有效沟通，才能达成目标。

1. 高效的基础，掌握沟通的基本原则
2. 同频共情，找到沟通的后门
3. 结构化表达，才能提高沟通的效率
4. 结构化倾听，才能听出言外之意
5. 有效反馈，才能达到沟通的目标
6. 性格识别，因人而异用好沟通的策略
7. 环境利用，有效利用或营造适合沟通目标的环境

第 2 天

三、沟通场景实战演习

1. 如何破冰，才能拉近与他人的距离
2. 如何赞美，才能营造良好的氛围
3. 如何求助，才能获得更多的资源
4. 如何安慰，才能成为对方的依靠
5. 如何道歉，才能挽回重要的关系
6. 如何拒绝，才能管理好人际关系的边界
7. 如何说服，才能让别人愿意支持自己
8. 如何即兴发言，才能得体地表现自己
9. 如何向上沟通，才能获得上级的支持
10. 如何向下沟通，才能获得下属的拥戴
11. 如何跨部门沟通，才能突存职场瓶颈

四、冲突管理

1. 冲突管理五个策略
2. 冲突管理的七个步骤
3. 冲突管理技巧 LSCPA
4. 冲突情景中的沟通实战

总结

- ✓ 知识点回顾
- ✓ 收获/感悟/分享