

# 《高效沟通与冲突处理》内训篇

----打破沟而不通的魔咒

主讲人：刘进

## 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：

一、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