

高效演讲与沟通

课程背景

随着互联网时代的来临，人们的交流越来越方便快捷。然而，很多场所，不得不面对一对多的演讲经历。比如工作中主持会议、参与讨论需要演讲，商务谈判、商务展示需要演讲，接受采访需要演讲，鼓励员工需要演讲，凝聚人心需要演讲，化解矛盾需要演讲，宣传动员需要演讲，汇报工作需要演讲，说明情况需要演讲，介绍产品需要演讲，自我推介需要演讲，打通人脉需要演讲，激发士气需要演讲等等。“一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师”懂得演讲的人事半功倍，不懂演讲的人事倍功半。演讲能力是一个人职场上上升的加速器，让你在职场上更加完美地呈现。除了演讲就是沟通，一个人提高自己情商最好的方法就是沟通。尤其是跨部门沟通已经成为企业隐性的“利润杀手”，如何在企业竞争中，立于不败之地？锻造企业的核心竞争力从哪开始？跨部门沟通可以让企业准备无法超越的核心竞争力，让企业创造更多的利润机会。

课程目标

- 1.帮学员建立正确的演讲心态和观念，接纳演讲。
- 2.学会心理调适和情绪表达
- 3.训练演讲的肢体呈现
- 4.讲授并训练演讲的结构和套路
- 5.知道常见的互动类型
- 6.学会结尾的技巧
- 7.复述跨部门冲突处理的五大方式
- 8.当堂完成 5 种冲突处理方式的案例分析
- 9.当堂完成 disc 性格区分，对人对事沟通方法

课程大纲

上午演讲

一、 演讲的三种类型

1. 告知式：让人知道
2. 娱乐式：让人快乐
3. 说服式：让人行动

二、 演讲的一个中心——听众

1. 他是谁
2. 他有什么特点
3. 他想听什么
4. 听这些的目的是什么
5. 我要讲什么

三、 心态修炼——不再紧张

1. 心态准备：正确认知
2. 材料准备：大量训练
3. 身体准备：精力充沛
4. 紧张曲线分析
5. 克服紧张的四效方法

四、 开场建信任

1. 引起兴趣
2. 明确目的
3. 聚焦问题
4. 给予信心
5. 开场白的五种方法

五、 演绎真精彩

1. 语言演绎：语音语调 流畅性 高低音
2. 肢体演绎：手、眼、身、走、脸
3. 故事演绎：SCQA 模式

六、 传递新思想

1. 流程式
2. 要素式
3. 时空式
4. 象限式

七、 互动赢未来

1. 一对一互动：找对人 问对事
2. 一对多互动：问对事 挑氛围
3. 问答互动：确认 重复 征询 转移

八、 收尾意犹在

1. 回顾内容
2. 感恩听众
3. 呼吁行动
4. 塑造希望

下午沟通

第一讲：沟通的核心要素：沟通从“心”开始

- 一、关于职业化沟通与闲聊的区别
- 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. 沟通的冰山模型
 4. 沟通的同理心修炼：价值 40 万的测试题
- 三、沟通障碍分析
 1. 角度不同，结果不同
 2. 目标不同，矛盾产生
 3. 重视内容，忽略肢体
- 四、沟通的视频案例分析：紧急报案
 1. 效率低的原因分析：几个原因
 2. 沟通的内容问题、语言技巧存在哪些不妥
- 五、沟通的三大基本功修炼
- 六、沟通工具
 1. POSPA 沟通工具
 2. 长颈鹿沟通法
 3. 沟通四层次
 4. 沟通三班斧
 5. 太极沟通术

第二讲：360 沟通

向下沟通：听问说看训练

- 一、信息不对称是上下沟通的最大障碍
 1. 领导知道的多
 2. 下属知道的少
 3. 转化语言的“两化”
- 二、向下沟通的 5R 模式
 1. 讲清结果
 2. 讲清责任
 3. 讲好检查

4. 讲好奖惩

5. 讲好传承

三、 下属感受沟通的太极沟通术

1. 确认
2. 同理
3. 赞美
4. 引导
5. 共识

四、 下属表扬批评的5个层次

1. 行为
2. 能力
3. 动机
4. 身份
5. 系统

对上沟通：有胆有识有想法

一、 对上沟通的好方法：复述承诺法

1. 复述语言
2. 清晰意思
3. 主动承诺

二、汇报工作的技巧：结构性汇报

- 1.结论先行
- 2.上下对应
- 3.分类清楚
- 4.排序逻辑

三、对上沟通的反馈

- 1.反馈的时机：六大时机，让领导更喜欢你
- 2.反馈的目的：让领导心中有数
- 3.案例：买票的故事

四、向上沟通技巧总结

- 1.接受工作问职责
- 2.请示工作说方案
- 3.提出观点先认可
- 4.汇报工作讲结果
- 5.总结工作优流程

平级沟通：交心交流交责任

、 平级沟通的主要问题：本位主义

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、沟通的冲突处理

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.处理冲突的沟通流程：

a) 表达合作诚意

b) 倾听对方意见

c) 归纳共同点

d) 针对不同点表达意见

e) 达成互惠协议

三、高效会议沟通的关键问题

1.开会的关键要素准备

2.开会的过程控制

3.开会内容的持续跟踪

第三讲：跨部门沟通冲突处理

一、 认知冲突

二、 跨部门冲突处理的5种方式

三、 跨部门沟通工具：常态化机制运作