

有效沟通的三把剑

课程背景：

沟通是人与人之间的思想交流，也是传情达意的重要过程，看起来似乎很简单，其实有着很深的学问，其重要程度更是不言而喻。

沟通力虽然如此重要，但在实际生活中我们发现，并不是每个人都知道怎样跟别人沟通才有效，也就是说，有很多人并不具备这种能力。

沟通中最重要的三个环节就是表达、倾听、反馈，之所以我们在沟通中不出现障碍，就是这三个环节没有做好，沟通中有很多工具可以有效的帮助我们在日常的沟通交流中，更好的获得同事的理解、上级的支持和下属的辅助，而这个工具就如同我们在职场中沟通的三把利剑，有了这三把利剑，我们就能减少不必要的麻烦，让我们的沟通更有效，工作效率更高，职场发展的更加顺利。

课程特色：

本课程将专业的知识进行结构化，层层探明沟通机理，让你知其然更知其所以然；内容场景化，覆盖了 90%沟通中的常见问题，并对每一个场景进行训练，学完马上练，让每个人都能即学即用，成为高效沟通者，系统的阐述了提升沟通力的方法与技巧。

课程收益：

真正学会如何倾听的技术。

快速掌握沟通表达的“万能公式”。

学会肢体语言，让你的表达插上翅膀。

学会正确反馈的方法。

课程方式：理论讲授+案例分享+游戏互动+视频赏析等多元化的教学方式。

课程时间：1-2 天，6 小时/天

课程对象：各企事业单位基层员工、储备干部、中高层管理者

课程大纲

第一剑：表达-教你学会表达的万能公式

1、开口说话有方法

1)怕说错话？开口前遵守这几个原则即可

视频赏析 1：自杀式沟通

视频赏析 2：换一种方式说话

案例：我有没有讲清楚

2)这样说话，不如不说

案例：买包子

3)不会说话？那是你不懂表达的“万能公式”

场景训练 1：上司突然来征求你的意见，该如何应对？

场景训练 2：搞定上司的正确打开方式

2、肢体语言让你的表达插上翅膀

1)眼睛是心灵之窗

2)肢体语言会说话

游戏体验：心有灵犀

训练 1：肢体语言的万能公式

训练 2：手势初阶练习

3) 语音语调是内容的魔术师

第二剑：倾听-不会倾听就别说你会沟通

倾听测试：商店打烊时

1、关于倾听的三个层次

1)第一层:你要开始听

训练：三段式练习法

2)第二层：你要听清楚

3)第三层：你要听得懂

视频赏析：问清需求才有效

场景训练：领导下达的任务如何接

2、基于性格分析的高效倾听

1)读懂性格，更懂意图

2)DISC 性格分析与沟通

视频赏析 1：D 老虎型性格的沟通策略(干劲型)

视频赏析 2：I 孔雀型性格的沟通策略(表达型)

视频赏析 3：S 考拉型性格的沟通策略(亲和型)

视频赏析 4 : C 猫头鹰型性格的沟通策略(分析型)

第三剑：反馈-学会反馈的正确打开方式

一、反馈的含义

二、反馈的两种模式

三、正面反馈的三个等级

1、零级反馈

2、一级反馈

3、二级反馈

1) 什二级反馈

2) 二级反馈的核心任务

案例：二级反馈的低级与高级

3) 二级反馈的三个难点

案例：管理者如何给新员工员工做二级反馈

4、正确反馈的核心

四、负面反馈的方法

1、什么是 BIC

2、用好 BIC 减少沟通冲突

2、负面反馈的禁止话术

五、如何正确接受负面反馈

1、两种反馈模式的使用原则

2、接受负面反馈的流程