

《沟通有道，汇报有技》课程大纲

课程背景

现代社会，随着社会进步及信息化进程，90后00后逐渐成为新生的劳动者，沟通与汇报技术培训逐渐与新型社会背景下社会需求脱节，大部分企业面对新型员工的沟通与汇报技术培训没有做到位，部分企业甚至出现相关理论培训缺失的现象；目前市场上沟通与汇报类培训主要是过于重视理论培训，没有考虑到信息技术的发展以及新型员工的特点，导致企业培训后难以落地实施，不但没有帮助企业提升沟通与汇报水平，也没有针对目前的沟通方面提出可行性的解决方案，而导致企业对沟通与汇报的培训效果非常不满意。本课程针对目前的社会背景和新时代的特点，汲取了国内外前沿的相关理论，结合当代人的特点和新要求，结合10多年的沟通与汇报的培训经验而开发，不但能帮助企业解决沟通与汇报方面的问题，而且还能帮助员工提升工作效率，充分发挥团队合作价值，提升企业的效益，实用性非常强。

课程目标

- **目标1**：掌握沟通的定义以及沟通的七要素；
- **目标2**：掌握沟通的模型及沟通的六个步骤；
- **目标3**：掌握沟通汇报的基本原则以及方法；
- **目标4**：掌握不同类型的沟通要注意的问题；
- **目标5**：掌握倾听、表达、提问及反馈技术；
- **目标6**：掌握沟通中常见的障碍及应对方案；
- **目标7**：掌握DISC理论在沟通汇报的应用；
- **目标8**：掌握自己性格类型沟通时的优缺点；
- **目标9**：能用DISC理论判断对方沟通风格；
- **目标10**：能用所学知识为企业创造更大价值；

课程特色

- **实用性**：结合新业态下的用工场景，运用工具、方法帮助员工重新对沟通与汇报进行认识，提升学员对相关理论认知的深度和广度；另外通过正反案例讲解提升培训效果，使员工能够在训后立即投入使用；

- **参与性**：培训中讲师将会通过情景演示、头脑风暴、实操演练，互评分析等教学活动，增强学员之间的互动与参与；
- **趣味性**：该课程设计了大量与教学目标相关的游戏及课堂互动相关活动，环环相扣能激发学员兴趣和挑战性。

课程对象

业务人员和新员工

课程时长

- 6小时（1天）

课程大纲

第一部分：什么是沟通

1.1 主要内容 1：沟通的含义

- ◇ 沟通是人与人之间、人与群体之间
- ◇ 思想与感情的传递和反馈的过程
- ◇ 以求思想达成一致和感情的通畅

1.2 主要内容 2：沟通的七要素

- ◇ 信息发送者
- ◇ 信息接受者
- ◇ 信息内容
- ◇ 沟通渠道
- ◇ 障碍或噪声
- ◇ 反馈
- ◇ 背景

1.3 主要内容 3：沟通的六个步骤

- ◇ 事前准备
- ◇ 确认需求
- ◇ 阐述观点
- ◇ 处理异议
- ◇ 达成协议

◇ 共同实施

1.4 主要内容 4：沟通的 6 个原则

- ◇ 01 了解别人：视人之事如己之事
- ◇ 02 注意小节：无小节/礼节不能立
- ◇ 03 信守承诺：不随便承诺，说明
- ◇ 04 阐明期望：开诚布公,坦诚相待
- ◇ 05 诚实正直：人前人后,一视同仁
- ◇ 06 勇于道歉：诚意、动机 - 存取

.....

第二部分：沟通的类型

2.1 主要内容 1：向上沟通

- ◇ 什么是向上沟通
- ◇ 向上沟通的方式
- ◇ 向上沟通的特点
- ◇ 向上沟通的意义
- ◇ 向上沟通的程序
 - 01 明确目的
 - 02 客体策略：上司背景、偏好、思维方式等准备充足（渠道选择、资料准备）
 - 03 主体策略：适当的自我定位……
 - 04 渠道策略：合适的沟通渠道
 - 05 信息策略：传递信息的内容
 - 06 环境（文化）策略：选择合适的沟通环境
- ◇ 说服领导的 6 个技巧
 - 01 选择恰当的提议时机
 - 02 资讯及数据都极具说服力
 - 03 设想领导质疑，事先准备答案
 - 04 说话简明扼要，重点突出
 - 05 面带微笑，充满自信
 - 06 尊敬领导，勿伤领导自尊

◇ 现学现练

2.2 主要内容 2：平级沟通

- ◇ 什么是平行沟通
- ◇ 平行沟通的注意事项
- ◇ 与同事的日常沟通需要注意的问题
- ◇ 平行沟通的策略
 - 01 树立‘内部顾客’的理念
 - 02 倾听而不是叙述
 - 03 换位思考
 - 04 选择正确的沟通形式
 - 05 设立沟通官员,制造直线权力压力
- ◇ 平行沟通的 8 个技巧

2.3 主要内容 3：向下沟通

- ◇ 什么是向下沟通
- ◇ 向下沟通的特点
- ◇ 向下沟通的障碍
- ◇ 向下沟通的技巧
 - 01 态度平和
 - 02 正确传达命令
 - 03 善于倾听下属意见
 - 04 善于赞扬下属
 - 05 适当的批评下属
 - 06 妥善处理与员工冲突
- ◇ 批评下属的 8 个忌讳

2.4 主要内容 4：沟通的其他分类方式及技术

- ◇ 口头沟通与汇报方法与注意事项
- ◇ 书面沟通与汇报方法与注意事项
- ◇ 非语言沟通与汇报方法与注意事项

课堂练习

第三部分：沟通与汇报的技术与方法

3.1 主要内容 1：倾听技巧

- ◇ 保持开放心态
- ◇ 适时给予回应
- ◇ 有效接受信息
- ◇

3.2 主要内容 2：表达技巧

- ◇ 清晰明了
- ◇ 情感适中
- ◇ 灵活运用肢体语言
- ◇ 注意场合与对象

3.3 主要内容 3：提问技巧

- ◇ 针对性提问
- ◇ 开放式问题
- ◇ 逐层深入
- ◇ 尊重隐私

3.4 主要内容 4：反馈技巧

- ◇ 准确理解并反馈
- ◇ 给与具体建议
- ◇ 正面鼓励与肯定
- ◇ 建设性反馈

课堂练习：

第四部分：沟通与汇报中的障碍与应对

4.1 主要内容 1：心理障碍与应对

- ◇ 认知偏差

- ◇ 情感障碍
- ◇ 防御心理
- 4.2 主要内容 2 : 信息障碍与应对**
- ◇ 信息失真
- ◇ 信息过载
- ◇ 技术障碍
- 4.3 主要内容 3 : 文化障碍与应对**
- ◇ 文化差异
- ◇ 语言障碍
- ◇ 价值观冲突
- ◇ 沟通方式差异
- 4.4 主要内容 4 : 组织障碍与应对**
- ◇ 结构层次
- ◇ 部门壁垒
- ◇ 权利距离

课堂练习

第五部分 : DISC 理论在沟通与汇报中的应用

- 5.1 主要内容 1 : 什么是 DISC**
- ◇ DISC 理论起源
- ◇ 两只刺猬过冬的故事
- ◇ DISC 理论介绍
- ◇ DISC 每种性格的优缺点
- 5.2 主要内容 2 : 自测性格**
- ◇ 现场测试
- ◇ 了解自己性格类型
- ◇ 了解自己性格的优缺点
- 5.3 主要内容 3 : 每个性格的人和别人沟通应注意的问题**
- ◇ D 型性格与人沟通需要注意的问题
- ◇ I 型性格与人沟通需要注意的问题
- ◇ S 型性格与人沟通需要注意的问题
- ◇ C 型性格与人沟通需要注意的问题
- 5.4 主要内容 4 : 如何了解别人的性格类型**
- ◇ 通过眼神判断
- ◇ 通过面部表情判断
- ◇ 通过声音语调来判断
- ◇ 通过肢体动作来判断
- 5.5 主要内容 5 : 如何和不同性格类型的人更好的沟通**
- ◇ 与 D 型性格的人沟通需要注意的问题
- ◇ 与 I 型性格的人沟通需要注意的问题
- ◇ 与 S 型性格的人沟通需要注意的问题
- ◇ 与 C 型性格的人沟通需要注意的问题

课程回顾