

《从“心”沟通—高效沟通实战》

一、课程背景

在当今企业的日常工作和业务管理中，知识、技能和经验的传授和分享正在日益显示出在企业发展和员工发展过程中的重要作用，如何打造高效的沟通模式已经成为很多企业急需解决的问题；本课程通过心理学的相关知识理论，让员工掌握 DISC 理论在沟通中的应用，同时会结合心理学中的共情技术、沟通中的心理需求探索技巧，来让企业的内部沟通更加的高效，更加通畅。

二、课程对象

企业办公室人员

三、授课方式

讲授分析、互动讨论、情境演练、现场点评、总结提高
案例分享、引导发现、由浅入深，循序渐进，高效参与
轻松、流畅、实效、生动

讲授 40%+实战演练与分享 60%

侧重于技能要点的现场演练与技能地掌握运用

四、授课课时

2 天（16 小时）

五、课程大纲

第一章 沟通的概念

- 一、什么是沟通
- 二、沟通中的要素有哪些？
- 三、常见的沟通模型
- 四、什么才是“高效”的沟通

第二章 沟通的分类

- 一、正式沟通与非正式沟通
- 二、上、下、横、斜和外向沟通
- 三、单沟通和双向沟通
- 四、口头沟通和书面沟通
- 五、语言沟通和非语言沟通

第三章 沟通中的需求探索

- 一、上堆法
- 二、平行法
- 三、下切法

第四章 沟通中共情技术的应用

- 一、共情概念
- 二、共情意义
- 三、常见的共情障碍
- 四、提高共情的方法
- 五、共情的注意事项
- 六、共情的常用话术
- 七、共情的原则

第五章 怎样与不同性格的人沟通

- 一、DISC 性格理论介绍
- 二、DISC 性格自测分析
- 三、四种性格类型的人如何和他人沟通
- 四、和不同类型的人如何去沟通

五、课堂角色扮演

第五章 良好沟通心态的塑造

一、要有爱

二、不计较

三、真心承认错误

第六章 常见沟通中的问题

一、对上级的指示未听明白便执行

二、未及时向上级汇报工作进度

三、请示工作未带自己的方案

四、工作任务安排不清晰，导致下级工作执行出现问题

五、对下级的工作任务未有效跟踪

六、对下属工作反馈不及时

七、沟通形式单一

八、沟通缺乏自信

九、沟通缺乏逻辑性

十、讲话含糊,吐字不清