

《从心出发-高效沟通的7把钥匙》 课程纲要

【课程背景】

在职场，沟通是一个永恒的话题，虽然我们都具备驾驭语言的能力，但是沟通的结果往往不如人意：

- 不知道何时该说，总是找不到说话的机会
- 不知道说什么，一群人里面只有孤单的自己
- 向上汇报总是被否决，不知道领导在想什么
- 和客户在一起总是被忽略，还被投诉
- 总是感觉自己很委屈，但是又不知道怎么去说 NO
- 被人贴上老实人的标签，却不知道为什么

这是由于沟通的技能欠缺造成的，对沟通的基本原则和工具不会使用，所以虽然也能掌握语言，但仅仅是被动状态，提升沟通技能非常必要。

本课程从沟通的基本模型和基本原则出发，从心理学出发，打造职场常用沟通的基本情景，有案例，有技巧，有模型，拿了就用的说话模式，标准有效的沟通步骤和流程，犹如掌控开锁的7把钥匙，轻松沟通，赢在职场。

【课程收益】

1. 掌握沟通的基本逻辑，提升沟通的逻辑性
2. 识人性格，掌握方法，提升因人而异的沟通方法
3. 学会电话沟通、书面沟通
4. 提升向上汇报的技巧

5. 掌握职场常用场景的沟通模式

【课程时长】

1天，6小时/天

【课程对象】

各层级员工

【课程形式】

讲授+互动+视频+案例分析

【课程需求】

1.培训场地：

投影、白板、白板笔、话筒、音响

2.培训辅料

白板纸、美纹纸胶带、备忘贴、白板笔(红、黑、蓝)、A4纸

【课程大纲】

1.沟通基本原理概述

1.1 沟通的内涵和实质

1.2 沟通的特点

1.3 沟通在组织中的作用

1.4 沟通过程的原理模型

1.5 沟通的种类及结构

1.6 沟通中必须派出的障碍

1.7 如何畅通沟通渠道

1.8 沟通的四大原则

2. 钥匙 1 沟通要学点心理学

2.1 常见心理测试类型

2.2 DISC 起源与意义

2.3 DISC 性格分析

- 四种性格综述
- D 型性格特征及沟通方式
- I 型性格特征及沟通方式
- S 型性格特征及沟通方式
- C 型性格特征及沟通方式
- 每个性格必须学会的一句话

3. 钥匙 2 高效的语言沟通

3.1 沟通漏斗模型

3.2 提升沟通结果的 28 问法

3.3 语言沟通的基本特征

3.3 语言表达类型

3.4 电话沟通技巧

3.5 演讲语言开发的八大原则

4. 钥匙 3 肢体语言的应用

4.1 非语言沟通的主要形式

4.2 八种常用的非语言沟通

4.3 肢体语言表达的特征

4.4 正式沟通中的非语言肢体语言应用

4.5 有效倾听

4.6 沟通中的微表情

4.7 倾听中的禁忌

5. 钥匙 4：书面语的沟通

5.1 个人书面沟通的形式

5.2 书面沟通的利弊

5.3 不同文化背景下的沟通

5.4 职场汇报万能结构

5.5 常见汇报资料收集要点

6. 钥匙 5：协调关系的方法技巧

6.1 不同层级人员角色的沟通特点

6.2 协调人际关系的5大原则

6.3 知识经济时代的新人际沟通

6.4 如何处理上下级关系

6.5 向上沟通的第一要点

6.6 如何正确的汇报工作

6.7 9步厘清汇报思路

6.8 向上汇报三字经

7. 钥匙 6：组织协调与沟通管理

7.1 团队协作的五大障碍

7.2 组织冲突与组织协调

7.3 沟通在组织中的作用

7.4 部门冲突与合作

7.5 合作与竞争对企业的发展重要性

7.6 改善跨部门沟通的三条原则

7.7 理想的跨部门共途昂状态

7.8 团队沟通特征和方法

7.9 网络沟通的优势

8. 钥匙 7：常用格式化沟通模型

8.1 人际交往的6种思维模式

8.2 结构化沟通之 PREP 结构

8.3 结构化沟通之 WWH 结构

8.4 结构化沟通之关键对话

8.5 麦肯锡公司的金字塔结构

8.6 从盲人摸象说整体思维

8.7 结构化沟通之 ORID 结构

8.8 结构化沟通之依据事实征询法

8.9 如何在沟通中提升信任

9.课程复盘。