

# 《破冰再破冰》课程纲要

——职场高情商协调力提升

## 【课程背景】

工作中总是感觉对方听不明白，向上汇报总是说不明白，对客户总是沟通不了，我们经常会遇到因为沟通造成的：

- 工作结果没有保障
- 工作效率大大降低
- 客户经常吹毛求疵
- 遇到领导就想躲，听见领导喊就头大
- 团队关系糟糕，上下没有凝聚力
- 团队士气低落，自己说的话没有效力

这是沟通不畅，沟通格式不对，沟通情景没有分析造成的。管理者自认为自己已经说清楚了，员工自认为自己听明白了，即使有不明白的地方下级也不敢和上级沟通，客户的要求总是 100% 满足，只为服务却忘掉客户的根本含义，美国通用电气公司总裁杰克·韦尔奇说：“管理就是沟通、沟通、再沟通。”作为管理者我们该如何办？

《破冰再破冰》从团队中人际关系出发，立足工作中的实际问题从沟通的三个方向出发。从沟通的核心逻辑出发，挖掘团队中的沟通具体问题，直面冲突应用心理学方法挖掘沟通角色的最原始逻辑和需求，实现沟通有方，沟通有情，沟通有力，达到破冰再破冰。

## 【课程目标】

1. 认知工作冲突的存在，正面冲突

2. 了解沟通的基本模型
3. 能够面对不同人群，采用不同的沟通方式
4. 掌握共倾听、共情技巧
5. 学会常用的沟通模型
6. 提升沟通的准确度

**【课程时间】** 1天/6小时

**【课程对象】**

1. 沟通技能需提升的职场人
2. 管理人员
3. 销售人群

**【课程形式】**

讲授+互动实操+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 . 认知沟通角色**

1.1 沟通的基本模型

视频播放：我是谁

情景研讨：《我是谁》

## 弗洛伊德的三我定义

### 1.1.1 沟通的基本模型和定义

### 1.1.2 影响沟通的障碍

### 1.1.3 沟通漏斗模型

## 知识体验：《无声电波》

### 1.1.4 乔哈里视窗在沟通中的应用

### 1.1.5 影响沟通的 ABC 模型

### 1.1.6 工作中需要什么样的沟通

## 1.2 认知情商

### 1.2.1 情商定义

### 1.2.2 情商测试

### 1.2.3 高情商人员的特征

### 1.2.4 高情商人群常说的三句话

## 2.DISC 和 SMC 模型定义下的职场沟通

### 2.1DISC

#### 2.1.1 认知 DISC

#### 2.1.2DISC 性格概述

#### 2.1.3D 型性格人群特征和沟通应对

#### 2.1.4I 型性格人群特征和沟通应对

#### 2.1.5S 型性格人群特征和沟通应对

#### 2.1.6C 型性格人群特征和沟通应对

### 2.2SMC 模型应用

2.2.1 马斯洛的需求层次理论

2.2.2 达克效应

2.2.3 认知 SMC 模型

2.2.4 客户是什么

2.2.5 服务的是什么

2.2.6 客户服务的里子和面子

### **3.沟通破冰的常用工具**

3.1 沟通的四个基本逻辑结构

3.2 表述观点用的 PREP 法则

3.3 解释问题的 WWH 法则

知识实验：WWH 法则应用

3.4 描述感想的 ORID 法则

3.5 解决问题的吉德林法则

3.6 快速决策 28 问法应用

### **工作实操：28 问法落地**

3.7 依据事实征询法

### **4. 职场情景沟通**

4.1 关键对话法则

4.2 交流背景分析

4.3 快速共情的肢体语言

4.4 沟通的空间距离

4.5 学会倾听

4.6 提升沟通效能的十字诀

**4.7 职场沟通的三向技能**

**4.7.1 向上沟通**

情景演练：向上汇报

**4.7.2 跨部门沟通**

**4.7.3 如何布置工作任务**

视频播放：电影《大决战》片段

情景演练：下达命令五步法

**4.7.4 如何做好激励谈话**

4.7.5 冲突管理

4.7.6 平行沟通原则

4.7.7 职场信任力模型

4.7.8 如何提升信任度

5.0 全天复盘