

《高效沟通》课程大纲



课程背景：

本课程为企业的高、中、基层量身定做。全面讲解如何与上下左右的沟通之道：与上司沟通，打通向上的阶梯；与下属沟通，凝聚团队的力量；与平级沟通，赢得同事的帮助；与客户沟通，把沟通转换成价值。不仅透彻阐释如何选择合适的沟通渠道与方法，还倾囊相授怎样在不同场景制定相应的沟通策略。本课程提供的全方位沟通技巧，能帮助各层级领导与员工左右逢源，不仅确保管理者工作的高效，还能破除企业上传下达、内通外联的障碍。

无论你是正向着中层奋斗的基层，还是希望晋身高层、有所突破的中层，本课程都是您高效工作的沟通指南，成功路上的妙计锦囊。

课程收益：

- 认识：沟通的基本理论，人员自身存在的沟通问题；
- 学会：在工作中与不同性格成员融洽相处；
- 掌握：有效沟通的技巧，保障沟通渠道顺畅；
- 提高：各阶层成员的沟通水平；
- 改善：企业内部沟通方面存在的问题，促使公司实现更佳的业绩表现。

课程特色：

●理论联系实际：再好的理论，不能实际应用，对企业没有任何作用。本次培训是在训专家实践工作的基础上，再次上升到理论指导的高度上；

●操作性强：在深入理解的基础上，提炼、总结、归纳大量的管理工具性的；

●生动活泼：理论分析、案例讨论、实例分析、角色扮演、培训游戏、故事描述等灵活多样的培训形式，在轻松愉快的环境中得到提升。

课程方式：

1.讲课方式多元化，70/30 原则(70%专家理论讲解、案例剖析、管理工具使用说明，30%学员互动研讨、角色扮演、实战演练)，从各种方式中体验学习，加深印象。

2.理论讲授+案例剖析+小组互动研讨+情境模拟，案例贴切于实际工作，讲解由浅入深、化难为易，让学员由工作时身边发生的事例中学习到管理的精髓。

3.透过案例剖析与操作工具讲解，让学员结合自身工作进行检查与启发，让学员从“做”中了解到自己的不足以及需要改善注意的地方。

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：企业中高层领导干部、新晋升干部

课程大纲

(一) 沟通的重要性

1.沟通的重要性

案例：巴别塔

案例：鱼头鱼尾

2.沟通对职业人/经理人的重要意义

案例：新晋团队经理的困惑

案例：韩信点兵

3. 沟通基本模型

沟通的八个环节，沟通编码与解码

视频：娱乐节目中的信息损耗

4. 组织内部存在的沟通障碍

案例：李佳琦怼粉事件

(二) 沟通的智慧和技巧

1. 沟通的基本心态/态度

内容分享：《中庸》

案例：天河城保安事件

2. 同情心与同理心的差异

案例：芭蕾舞童星埃利

3. 沟通的思维理论

4. 乔哈里窗理论

互动游戏：盲点练习

5. 沟通的途径及选择

(1) 文字沟通

案例：蒋介石的寻根之路

(2) 语言沟通

(3) 非语言沟通

6. 沟通场景选择

(1) 如何利用客观情境创造良好的沟通氛围

(2) 升、降级沟通场景的意义

曾国藩：扬善于公庭，归过于私室

7. 赞美成为让对方喜欢的沟通者

(1) 让对方的特别之处被“照亮”

案例：林青霞之美

案例：戴高乐访美

(2) 行动也能赞美

(3) 正向反馈

8. 学会倾听

(1) 要能听得懂对方表达的意思

(2) 倾听的五种层次

(3) 沟通中有效倾听技巧

(4) 使沟通无限延展的反问

(三) 组织沟通中的场景应用

1. 沟通方角色识别

2. 沟通方诉求识别

3. 激发兴趣

4. 向下沟通

(1) 辅导下级需要设定清晰可量化的目标

(2) 激励使下级承担更大的责任

案例：钢铁大王安德鲁卡内基

(3) 让批评产生效果的五步法

(4) 绩效面谈帮助下级提升认知格局

5.向上沟通

(1) 主动汇报工作进度让上司知情

案例：管理驾驶舱

场景模拟实操：向领导汇报工作的方法

(2) 积极应对各种询问

案例：高层领导听细节

(3) 主动承接工作重担让上司轻松

(4) 合理化地提出建议

案例：华为员工“万言书”

(5) 接受批评转化为前进的契机

案例：三木武吉接受批评巧妙化解

(6) 积极提升工作业绩让上司进步

6.平级沟通

(1) 建立情感账户让对方成为“自己人”

(2) 说服的核心是目标一致的“共赢”

(3) 冲突沟通——吉尔曼冲突二维模型

场景模拟：与同时沟通寻求协同的方法

课程总结：

一、重点知识回顾

二、互动：问与答

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

课程结束后落地执行方案：

一、工作汇报行动方案

二、与平级部门职能协调关系图

三、建立与下属非正式沟通方案

四、提升沟通技巧行动方案

说明：本方案为初步方案，通常情况下，会在培训前，与企业做进一步沟通，根据企业具体情况，调整成最符合企业实际情况的个性化方案。