

高效职场沟通

一、课程前言

沟通是职场人必备技能，现在的职场人不是简单的体力劳动者，沟通协调成为了工作的重要组成部分，工作的有效性取决于沟通的有效性。本课程通过语言沟通技巧、肢体沟通技巧、各层级（向上、平行、向下）沟通技巧的学习，及大量案例的演练和剖析，让学员掌握职场沟通的方法和技巧，提升工作效率。

二、课程收益

- 收益 1：使学员了解沟通的基本原则；
- 收益 2：掌握表达的基本逻辑；
- 收益 3：了解沟通中柔性措辞使用的原则；
- 收益 4：在沟通中能恰当使用并能解读肢体语言；
- 收益 5：掌握针对不同层级的沟通技巧。

三、课程时间及对象：

- ☆ 课程时间：1 天（6 小时）
- ☆ 授课对象：企业中基层员工

四、培训形式 教案讲授、案例分析、情景演练、实操练习、小组讨论等

五、课程大纲

单元一：沟通概述

- 1.沟通在职场中的重要性
- 2.高效沟通三原则
 - 1) 谈行为，不谈个性
 - 2) 明确沟通
 - 3) 积极聆听

单元二：高效的语言沟通

- 1.结构化思考
- 2.图表化表达
- 3.案例分析
- 4.常用 7 大措辞技巧
 - 1) 投其所好
 - 2) 做其所恶
 - 3) 选择的自由
 - 4) 被认可欲
 - 5) 非你不可
 - 6) 团队化
 - 7) 感谢

单元三：肢体语言的沟通

1. 肢体语言在沟通中的重要性

2. 仪态

- 1) 站姿
- 2) 坐姿
- 3) 微笑
- 4) 眼神

3. 仪表

- 1) 头发
- 2) 面容
- 3) 指甲
- 4) 着装

4. 沟通礼仪

- 1) 称呼礼仪
- 2) 握手礼仪
- 3) 介绍礼仪

5. 沟通中的肢体动作解析

单元四：职场中各层级的沟通

1. 沟通层级关系

- 1) 同系统沟通层级关系
- 2) 跨系统沟通层级关系

2. 向上沟通

- 1) 同系统向上沟通的基本原则
- 2) 现场演练
- 3) 沟通策略
- 4) 跨系统向上沟通的基本原则
- 5) 现场演练 1
- 6) 沟通策略
- 7) 现场演练 2
- 8) 沟通策略

3. 平行沟通

- 1) 现场演练 1
- 2) 沟通策略
- 3) 现场演练 2
- 4) 沟通策略

4. 向下沟通的基本原则

5. 电话沟通的基本原则