

管理沟通

课程背景：

“管理即沟通”。管理沟通是管理学中的一个重要课题，是管理活动中的一项基本功能。人与人之间的一切互动都基于沟通，一个人的工作质量在很大程度上取决于其沟通质量，而沟通质量直接关系到个人的工作和生活质量。沟通障碍是导致个人之间、组织之间发生各种矛盾冲突的主要原因。因此，可以说管理的秘诀就是不断地沟通、再沟通。

在企业管理中，沟通的作用尤为关键。管理者几乎一半的时间都在进行沟通，这表明沟通是企业管理成功的关键因素之一。有效的管理沟通不仅能够促进组织目标的实现，还能增强团队凝聚力，提高工作效率。因此，管理和沟通是相辅相成的，没有有效的沟通，管理效果会大打折扣；没有成功的管理，沟通的作用也难以充分发挥。

课程收益：

- 明确沟通的影响力和商业价值
- 人际风格与沟通，了解不同的人际风格，需采用不同的沟通策略
- 掌握向上沟通/管理、向下沟通/管理、跨部门沟通、对外沟通等的方法与要点

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：员工、中基层管理者

课程方式：理论讲解+案例分析+互动

课程大纲

第一讲：课程导入

视频案例赏析：沟通因人而异，需要策略和方法

案例分享：200 万美金的跨国道歉信

1、沟通的基本原则

第二讲：沟通成本分析

讨论：公司或团队的沟通成本高吗？

1、沟通成本模型分析

第三讲：人际风格与沟通

风格测评：DISC 测评

1、测评结果解读

2、不同风格的沟通技巧与策略

情景模拟：面对同一件事情，不同风格的人的沟通方式有何不同？

第四讲：构建组织沟通地图

1、向上沟通/管理——做领导赏识的下属

2、向下沟通/管理——成为受下属欢迎的领导

3、跨部门沟通协作。通过跨部门沟通的三个要点，引出跨部门沟通的基本原则，即互为内部甲乙双方关系；

4、对外沟通：

视频案例

4.1 德鲁克的“企业目的观”

互动研讨：企业专属的“MOT”时刻

4.2 对外沟通中“窗口”文化的打造

4.3 对外沟通的核心理念与基本原则

课程总结与收尾