

# 《职业化沟通技巧》

## 【课程背景】

学会合说话，是职场人士成功的必要条件！一个人成功的因素 75%靠沟通，25%靠天才和能力。

对企业内部而言，人们越来越强调建立学习型的企业，越来越强调团队合作精神，因此有效的企业内部沟通交流是成功的关键；对企业外部而言，为了实现企业之间的强强联合与优势互补，人们需要掌握谈判与合作等沟通技巧；对企业自身而言，为了更好地在现有政策条件允许下，实现企业的发展并服务于社会，也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各方面的关系，些都离不开熟练掌握和应用管理沟通的原理和技巧。

对个人而言，建立良好的管理沟通意识，逐渐养成在任何沟通场合下都能够有意识地运用管理沟通的理论和技巧进行有效沟通的习惯，达到事半功倍的效果，显然也是十分重要的。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。本课程通过对最新沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出一套完善的沟通学习体系。

## 【课程收益】

- 了解在组织中向上、平级、向下沟通技巧，及如何向领导汇报工作技巧。
  - 掌握弹性的沟通方法与技巧
  - 掌握如何去倾听、如何去表达、如何去反馈
  - 提高讲话艺术
- 掌握会议发言技巧及会议组织

## 【课程对象】

希望培养和增强沟通技巧、制定解决冲突的全过程，以期建立起良好关系并创造互利机会的企业界人士，希望提高沟通能力的人士。

【课程形式】 练习、游戏、小组讨论、角色演练、案例分析

【课程时长】 1天（6小时/天）

【课程老师】 陈克福老师

## 【课程大纲】

### 第一讲：职场人际关系概述

- 1、建立良好人际关系的重要性
- 2、际关系的发展轨迹
- 3、人际关系深入的条件
- 4、促进交往的基本原则
- 5、人际关系的发展趋势

### 第二讲：职场人际沟通

- 1、什么是人际沟通
- 2、人际沟通的层次
- 3、人际沟通的方式
- 4、影响人际沟通的因素
- 5、人际沟通中容易出现的障碍
- 6、非语言沟通

### 第三讲：职场沟通习惯

- 1、沟通不良的 8 种因素分析
- 2、认清你的“盲点”
- 3、“舒适区”与自我防卫模式
- 4、“我是一切的根源”
- 5、卓越沟通的“八个假设”
- 6、掌握心境的力量
- 7、沟通里的 80/20 法则

#### **第四讲：与上司建立良好的沟通关系**

- 1、走出与上司沟通的误区
- 2、从开始就显示你的职业素养
- 3、读懂上司有技巧
- 4、向上管理的艺术与方法

#### **第五讲：与同事建立良好的沟通关系**

- 1、把同事当成一面镜子
- 2、从容面对竞争对手
- 3、充分沟通，化敌为友
- 4、拥有一颗宽容的心
- 5、赞扬不仅仅是奉承

#### **第六讲：与下属建立良好的沟通关系**

- 1、从尊重下属开始
- 2、点燃员工热情之火
- 3、批评下属的艺术
- 4、工作的布置与监督
- 5、勇担责任揽人心
- 6、给下属一个机会

#### **第七讲：会议组织与会议发言技巧**

- 1、九段秘书工作法
- 2、在会议中担任主持角色
- 3、会议上精彩的发言
- 4、会议后完美的总结