

《高绩效组织沟通》

授课方式：

本课程除了主题讲授与案例分享外，还结合讨论互动、视频教学、情境模拟、角色扮演和现场演练指导等多种教学方法的综合运用，以保证学员的吸收和效果的掌握。

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—

GD

游戏体验—Game 情景模拟—Test 视频资料—Video 教练提问—

Question

课程特色：

1、案例丰富，通过案例研讨与分享，引导学员主动思维，帮助学员自我探索与提升。

2、气氛活跃，通过课堂提问、小组讨论、情境模拟、现场训练等多种互动方式，加深学员对知识的理解，强化学员对实操技能的掌握，突出课程的趣味性和实用性。

3、分组竞赛，通过小组之间的竞争，增强学员的协作意识和团队精神，提升学员的沟通技能。

4、现场测评，拿到自我的测评数据，了解自我，分析自我领导风格。

课程收益：

- 掌握高效沟通的方法；
- 掌握与不同人进行沟通的方法；
- 掌握与不同层级的人进行沟通；

- 熟练掌握不同的沟通方式；
- 了解团队沟通与协作的主要障碍及产生原因
- 了解团队沟通与协作的主要方法和技巧

【课程大纲】

课程导入：

第一单元 “沟通”导航

- ✓ 何谓“沟通”
- ✓ 造成沟通困难的因素
- ✓ 沟通中的倾听与反馈
- ✓ 沟通信息的损耗漏斗模型
- ✓ 团队沟通与协作的重要性
- ✓ 职场中沟通能力应占 80%，而其它能力只需 20%
- ✓ 职场中最重要和最缺乏的恰恰都是沟通能力
- ✓ 对沟通能力强的正确观念与心态
- ✓ 沟通核心要素：角色、编码、渠道、解码

第二单元 沟通是企业保持高效运转的核心途径

- ✓ 企业内沟通的意义和方式
- ✓ 企业内沟通的障碍
- ✓ 企业面临着三大挑战，改善组织效能

- ✓ 职场人士的心智模式
- ✓ 目标达成是关键，沟通是核心
- ✓ 思维定式：目标-沟通-流程-人-氛围
- ✓ 团队与个人成长的规律
- ✓ 团队精神的基础是相互尊重
- ✓ 团队精神的体现：全局意识、服务意识、协作意识
- ✓ 团队协作才能实现共赢，前提是有效沟通

通过七巧板游戏，理解团队、沟通、目标之间的关系，理解执行的逻辑

顺序是：沟通力—思考力—行动力。

第二单元 有效沟通的黄金法则

- ✓ 尊重人，欣赏人是沟通的诀窍
- ✓ 正确评价自己和别人，理解差异
- ✓ 主动沟通是第一要义
- ✓ 耐心倾听、认真观察
- ✓ 表示理解及共赢意识
- ✓ 分析原因、分析对方深层需求、思考行动方案
- ✓ 提出双赢合作方案
- ✓ 获得认同立即执行
- ✓ 跟进实施、监督检查

现场测评：十分钟了解自我沟通风格

第三单元 借你一双慧眼——DISC 职场人格分析

- ✓ DISC 历史介绍
- ✓ 人是有倾向性的
- ✓ 坐标上的 DISC
- ✓ 理解差异，自己与对象的沟通方式不同

第四单元 四种性格特征的优劣势分析

- ✓ D（力量）型的优劣势分析
- ✓ I（活泼）型的优劣势分析
- ✓ S（和平）型的优劣势分析
- ✓ C（完美）型的优劣势分析

第五单元 如何与四种不同性格特征人员进行有效沟通

- ✓ 结论先行、结果导向
- ✓ 营造氛围，积极认可
- ✓ 真诚相待，给予关怀
- ✓ 逻辑鲜明，流程制度

第六单元 不同层级人员的沟通

✓ 与上级沟通的要领

角色：责任人、管理者、执行者

汇报的要领

请示的要领

接受指示的要领

如何做好与上级的协调？

✓ 平级沟通\跨部门沟通技巧

角色：供应商、合作者

跨部门沟通三原则

主动——跨部门沟通的第一要义

有效沟通的原则：信任、平等、互利

沟通与协作的五大思维

✓ 与下属沟通技巧

角色：管理者、领导者

认同原则

赞赏原则

批评原则

如何批评犯错的下属？

如何协调好下属的工作？