

职场沟通与场景化应用技巧

课程背景：

沟通是人与人之间传递信息、传达情感、传播思想的必经之路，沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。在沟通过程中，语言沟通对于信息的传递、思想的传递和情感的传递而言更擅长于传递的是信息。企业的业务流程的信息传达也依赖于沟通，沟通技巧在企业管理和运营过程中的作用非常重要。那么：

- ★ 如何掌握沟通的技巧并灵活应用？
- ★ 如何与上级有效沟通并达成共识？
- ★ 如何在平级、越级、会议上应用沟通技巧？
- ★ 如何通过运用沟通技巧进行有效的跨部门沟通？

本课基于以上问题的解决，为职场人士量身定制，从职场沟通与场景化应用的角度为职场人士提供切实可行的整体解决方案。

课程收益：

- ★ 掌握沟通的听、说、问的应用技巧；
- ★ 掌握对上沟通、汇报、指导的方法；
- ★ 掌握对平级、越级、会议的沟通方法；
- ★ 掌握在跨部门沟通中达成共识的方法。

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：新员工/新任管理者/储备管理干部

授课方式：讲师讲授 20%+案例分析 30%+小组研讨 20%+实操演练 30%

课程大纲

第一讲、职场沟通的职业素养

- 1、什么是职业素养
- 2、职业素养的养成（大理石与佛像的故事）
- 3、明确当下的角色，适应当下的环境
- 4、企业需要什么样的员工
- 5、企业和员工的关系
- 6、你是人才还是人材？（德才矩阵图分析）

第二讲、职场沟通技巧

一、语言交际的重要性

- 1.影响人类的三大利器
- 2.沟通语言的定义及作用
- 3.工作中语言沟通的重要性

案例分析：夫妻俩吃鱼的故事

视频案例：甜甜圈的故事

二、沟通的类型与形式

- 1.有声语言沟通
- 2.无声语言沟通

表情语

手势

三、沟通的四步曲/望闻问切

- 1.看：眼观六路，全面了解
- 2.听：用心倾听，感同身受
- 3.问：巧妙发问，引人深思

4.说：能说会道，精准表达

游戏：背靠背画画

四、沟通表达的框架

- 1.沟通的目的
- 2.达到怎样的效果、沟通的内容
- 3.采用怎样的方式
- 4.遇到意外情况的应对策略

工具：黄金逻辑圈 WHY/WHAT/HOW/IF

五、语言的“四阶金字塔”

- 1.语之根：语言表达逻辑基本功
- 2.语之叶：语言信息传递完整性
- 3.语之花：让人愉悦的交流方式
- 4.语之果：双赢的语言沟通艺术

六、职场的语言沟通艺术

- 1.与上司语言沟通艺术
- 2.与同事语言沟通艺术
- 3.与客户语言沟通艺术

第三讲、新媒体通讯工具沟通技巧

一、接打电话礼仪规范

- 1.前期准备预先做到心中有数
- 2.把握好通话时机和通话长度
- 3.内容精炼简洁明了表现有礼

二、邮件礼仪使用规范

文件规范与主题明确

邮件书写的七大规范

- 1.标题书写规范
- 2.称呼问候规范
- 3.正文书写规范
- 4.落款书写规范
- 5.签名书写规范
- 6.日期书写规范
- 7.附件填写规范
- 8.邮件转发、CC、回复规范

三、微信社交礼仪规范

- 1.主流社交工具用出新高度
- 2.微信交流反感度调查
- 3.微信社交语言技巧
- 4.微信文字书写规范与邮件的区别

第四讲、场景化沟通技巧

一、同事间沟通—了解同频共振原理

- 1、接受对方原则
- 2、重视对方原则
- 3、己所不欲勿施与人
- 4、宽容的前提是你比对方心更宽

二、接受上司指示

- 1、被叫名字时，迅速回应
- 2、不要中途打断对方，认真听完
- 3、做好笔记，确认指示内容
- 4、用 5W1H 进行对照和确认
- 5、有疑问或不清楚，在接受后立即确认
- 6、重点事项，复读复念，牢记重点内容
- 7、确实不能胜任，诚实讲明理由，不找借口
- 8、工作完成，完整汇报

三、向上司汇报工作沟

- 1、对直接做出指示的上司汇报
- 2、先汇报结果再汇报事由和经过
- 3、把事实、推测、意见分开汇报
- 4、依据 5W1H 简洁明了的汇报
- 5、依据事情的轻重缓急，先后有序的回报

四、和上司有异议时-控制好情绪

尊重上司是天职

- 1、不乱传话
- 2、不越职权
- 3、维护尊严（明理学会承担）
- 4、应对批评

五、怎样维护上司权威

- 1、上司理亏时，给他台阶下
- 2、上司有错时，不当众纠正
- 3、提建议时要讲究方法，考虑场合
- 4、不推卸责任
- 5、适时汇报工作（“度”的把握）
- 6、维护上司的核心印象