

课程名称：《管理沟通-全景工作指导训练》

课程角度：以落地应用为目的出发点进行课程设计

课程研发：牟绎可

一、课程描述

培训对象	管理人员或储备干部	课程主题	“管理沟通-全景工作指导训练”
培训方式	面授+多类互动教学	标准课时	2天（6小时/天）
壹、课程简介 本课程抛去了传统沟通课程讲授套路，从内部沟通问题案例入手，以实战落地工具辅助实景案例进行问题解决训练。并通过多角度全景案例解析，让学员比较清晰的掌握沟通思维和方法……而为了更持久的支持学员成长，课堂中更是把工具使用落地应用充分延展化，教授学员持续借助工具精进成长方法，使课程的后续使用价值大大提升，甚至可以终生支持学员成长……			
二、课程目标 1、认识沟通的本质； 2、通过内部问题案例代入式课堂讲授，课堂现场解决学员当下困惑问题； 3、通过课堂案例实操练习，让学员学会使用课堂教授的有效沟通工具； 4、了解沟通工具的实战应用场景及方法； 5、掌握用工具持续自我精进的方法； 6、能专业的分析沟通背景，并应对性做一些沟通路线与技巧辅助设计；			
三、课堂设施要求 ➤ 教室：宽敞明亮/通风良好/温度适宜（小班授课，辅导针对，效果最佳） ➤ 桌椅摆放方式：根据教室格局及实际上课人数来确定（分组摆放最佳） ➤ 设备：摄影仪、白板、白板笔、大白纸、无线话筒或胸麦、音响设备等。			

二、课纲设计：2天课时（6小时/天）

章节目录	培训方法
第一部分：沟通理解共识 1、正确认知沟通 了解沟通的定义：常规认知、广义认知 走出沟通的常识误区： 1>表达力和沟通力是两回事； 2>最好的沟通是无技巧或少技巧；	问答互动 案例说明 视频展示

<p>3>先修沟通意识影响力，才能激活沟通技巧功能；</p> <p>4>技巧服务于沟通策略，没有配合策略的技巧常常是画蛇添足。</p> <p>2、沟通与管理的关系</p> <p>企业管理即是一个全程沟通的过程行为管理</p> <p>沟通是企业组织的生命线</p> <p>管理的过程也就是沟通的过程</p>	
<p>第二部分：沟通核心能力--实操指导训练</p> <p>1、从“本能”到“能力”的三大核心能力训练</p> <p> 辅助--沟通指导工具操作学习（以企业内部案例做课堂代入）</p> <p>-- 自我洞察与干预能力.课堂实操指导训练</p> <p>-- 认识与理解他人能力.课堂实操指导训练</p> <p>-- 解决问题的影响思维塑造能力.课堂实操指导训练</p> <p>2、区分沟通中的“我帮你”和“我要”</p> <p>-- 案例 1 解析（工作案例）</p> <p>-- 案例 2 解析（生活案例）</p> <p>3、人际心理学的沟通技巧启示</p> <p>-- 心理学人际核心解析</p> <p>-- 人际心理学对沟通的启示及影响技巧建议</p>	<p>问答互动</p> <p>案例讲授</p> <p>视频讨论</p> <p>体验互动等</p>
<p>第三部分：六大沟通篇章实战指导（配合常见 8 大工作情景）</p> <p>（事务协调篇）</p> <p>情景 1：工作谈判</p> <p>-- 谈判的 5 个关键性控制要素</p> <p>-- 谈判策略路线解读</p> <p>（上传下达篇）</p> <p>情景 2：工作汇报</p> <p>-- 汇报工作步骤与原则</p> <p>-- 汇报的特别提示细节</p> <p>-- 有效上下级合作的问卷分析</p> <p>-- 工作案例情景成效对比展现</p> <p>情景 3: 任务布置与执行</p>	<p>问答互动</p> <p>案例讲授</p> <p>方法训练</p> <p>角色模拟</p> <p>体验互动等</p>

-- 有效上传下达的核心沟通原则

-- 接受任务思考

-- 布置任务思考

-- 辅助沟通的 5 元素工具

-- 逻辑表达四字原则

(指导激励篇)

情景 4：员工指导与激励

-- 首先你需要确定员工真的需要建议

-- 90 后，00 后员工的沟通模式分析

-- 性格分析锁定沟通模式（不对频的沟通会让激励变成伤害）

-- 学会认同激励式沟通，让自己变成员工的有力充电器

赏识性沟通 + 有效赞美

正确示范、责任内归因表达法、

授权式话语习惯、积极思维式引导提问

-- 时刻牢记“赢得员工比赢了员工更重要！！”

(共事篇)

情景 5：跨部门沟通

-- 跨部门沟通合作不佳的原因分析？

-- 解决跨部门沟通必须学会的“非暴力沟通”原则

事实、感受、需求、帮助

(服务管理篇)

情景 6：服务沟通管理

-- 服务沟通话术 7 原则

-- 学会根据工作流程自己设计应景工作用语

-- 现场练习服务用语设计

(异议处理篇)

情景 7：纠纷异议处理

-- 纠纷异议的处理原则

-- 纠纷异议沟通路线设计

-- 道歉艺术与语言原则

-- 内部案例问题解决练习

情景 8：危机公关处理

- 互联网时代危机公关是各个组织都要关注的工作
- 危机公关 6 步骤
- 公关声明三忌讳
- 案例练习