

课程名称：《管理者沟通技巧与方法，如何开展谈心谈话》

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	制造业高级干部员工	课程主题	“管理者沟通技巧与方法，如何开展谈心谈话”
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 本课程以实际沟通场景为教学代入，引入内部真实案例，从实用解决问题角度出发，在解决问题过程中代练技巧方法，除了在课程现场即可形成一些有效的常见工作沟通解决方案，同时过程中学习到制定沟通方案，实操沟通过程中需要的系列技巧方法，再通过举一反三思维，形成个人管理沟通技巧方法能力的系统提升……同时，课程中学习到的工具方法，还可以延展到工作、生活各个人生沟通需求场景，全方位提升个人沟通互动能力，促进沟通成效			
二、课程目标 1、 学习使用版权沟通工具做个人能力训练； 2、 清晰工作沟通方案设计的系统思路； 3、 学会应用沟通步骤中的各个沟通技巧针对性解决问题； 4、 能应用课堂学习到的知识系统与工具技巧解决通用性常见工作问题； 5、 了解用沟通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
前言准备： 以小组为单位，提前准备内部应景工作沟通场景案例，做课堂学习代练---例行沟通、诫勉谈话、异动员工沟通、干部调查等场景 (此部分需跟客户课前沟通，课前能提供代表具体场景案例最佳，如不便可确定几大场景，由老师引导在课堂小组中现场提炼	课前商谈 课前布置

<p>案例)</p> <p>第一部分：沟通核心能力--沟通版权工具实操指导训练</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、区分工作沟通中的“我帮你”和“我要”</p> <p>-- 案例 1 解析（例行沟通）</p> <p>-- 案例 2 解析（诫勉谈话）</p> <p>3、人际心理学的工作沟通技巧启示</p> <p>-- 心理学人际核心解析</p> <p>-- 人际心理学对工作沟通的启示及影响技巧建议</p>	<p>小组讨论</p> <p>案例分析</p> <p>问答互动</p> <p>工具操练</p> <p>练习指导</p>
<p>第二部分：工作沟通方案的制定逻辑与细化落地实操技巧指导</p> <p>（为达成沟通目标，针对不同沟通场景及人员，如何制定科学有效的实用沟通方案？）</p> <p>1、系统工作沟通方案制定的 5 元素分析法</p> <p>-- 元素 1：结果目标为导向</p> <p>-- 元素 2：差异性沟通对象与沟通结果的对应管理</p> <p>-- 元素 3：沟通内容设定框架思路</p> <p>-- 元素 4：信息传达方式设计</p> <p>-- 元素 5：沟通时间与周期频率考量</p> <p>2、细化实操步骤实用指导</p> <p>-- 区分目标与任务：落地化结果实现分析</p> <p>-- 共同利益点沟通思维：话术呈现角度、资源挖掘渠道</p> <p>-- 利益筹码系统影响思维：正、负、固、创</p> <p>-- 参考沟通对象与对应目标结果，科学设计细化 7 步沟通方案</p> <p> 1 开局破冰：共情影响技巧、利益思维影响技巧</p> <p> 2 探需摸底：驾驭式提问-开放/封闭/横向/纵向</p> <p> 3 价值传递：价值锁定、替换、固化、认同</p>	<p>问答互动</p> <p>案例讲授</p> <p>视频分析</p> <p>工具学习</p> <p>技巧学习</p> <p>小组讨论</p> <p>体验互动等</p>

<p>4 商谈博弈：不同沟通目标的差异化博弈方案</p> <p>5 共识影响：关注周边影响力量，做技术性边外控制</p> <p>6 僵局突破：沟通陷入僵局的破局策略</p> <p>7 收场控制：收尾忌讳与原则、收尾常见话术体系</p> <p>-- 信息呈现方式灵活化设计：显性、隐性、直接、间接</p> <p>-- 沟通时间与周期频率细化分析设计</p> <p>沟通前准备、沟通谈话、沟通后续跟进规划</p>	
<p>第三部分：常见沟通问题解决指导及话术模版设计</p> <p>1、常见异议情绪员工的通用性问题解决方法</p> <p>-- 员工心里级别诊断与情绪需求分析</p> <p>-- 常见应对话术技巧：非暴力沟通-事实、感受、需求、帮助</p> <p>-- 外化问题立场共识法</p> <p>-- 利益思维引导法：不是……而是……逻辑语言影响表达</p> <p>-- 认同性沟通充电法：</p> <p> 结果利益导向式赞美法、正确示范法、责任内归因表达法</p> <p>具体化常见问题应对◆话术模版讨论设计</p> <p>1、沟通中员工消极回应，拒绝回答任何问题怎么办？</p> <p>2、沟通员工一直抱怨，负面情绪严重，听不进去任何意见怎么办？</p> <p>3、沟通中？员工情绪失控（大吵、大哭）怎么办？</p> <p>4、沟通中发现员工在撒谎怎么办？</p> <p>5、诫勉谈话员工不承认错误怎么办？</p> <p>6、沟通中员工提出过分需求而不能满足怎么办？</p>	<p>问答互动</p> <p>案例讲授</p> <p>案例分析</p> <p>小组讨论</p> <p>方案设计</p> <p>问题指导等</p>