

高效沟通课程简介

(1.5天课程)

| | |
|-------------|--|
| 课程目标 | <ul style="list-style-type: none"> ① 了解高效沟通的重要性和目的，全员建立良好沟通的意识 ② 学习高效沟通的基本技巧和步骤，造就高效沟通的基本素质 ③ 了解与不同性格的人建立良好沟通的基本方法和技巧，建立良好和谐的人际关系 ④ 学习企业内部沟通的方法和技巧，透过有效沟通有效达成任务 ⑤ 掌握多种沟通方法和工具，打造企业内外畅通无阻的沟通世界 |
| 课程对象 | 企业管理人员、企业员工、办公行政人员及企业基层人员 |
| 授课形式 | 课堂讲述、案例分析、脑力激荡、情景演练、图片展示 |
| 课程特色 | 本课程通过总结国内外众多管理大师的成功经验，并结合自身多年的实战体验开发了本课程。透过内容讲解、案例分析、实战演练、情景模拟、现场讨论等各种方法，将这套先进的打造企业高效的全方位沟通技巧呈现给企业界，从而真正能让你在最短时间提升沟通能力，建立良好和谐的企业内外人际关系 |

课程内容设置:

| 单元名称 | 主要学习内容 | 时间 |
|-----------------------|--|-----------------|
| 第一讲 高效沟通概述 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 沟通的重要性 2. 沟通的概念 3. 沟通的基本原则 4. 沟通的误区 5. 沟通的分类 | 第一天 9:00-10:00 |
| 第二讲 沟通中的说听问 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈 2. 沟通的三种行为 3. 有效发送信息的技巧 4. 信息发送者的问题 5. 渠道 6. 关键的沟通技巧——积极聆听 7. 开放式提问和封闭式提问 8. 有效反馈技巧 9. 沟通视窗及运用技巧 | 第一天 10:00-12:00 |

| 单元名称 | 主要学习内容 | 时间 |
|--|--|---|
| <p style="text-align: center;">第三讲 语言与非语言沟通</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通的方式 2. 口头沟通和书面沟通 3. 非语言沟通的艺术和技巧 <ol style="list-style-type: none"> ① 肢体语言的组成 ② 第一印象：决定性的七秒钟 ③ 手势 ④ 身体姿势 ⑤ 善用身体语言沟通 4. 正式沟通场合的身体语言 | <p style="text-align: center;">第一天 13:00-14:30</p> |
| <p style="text-align: center;">第四讲 人际风格沟通技巧</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 人际风格的四大分类 2. 各类型人际风格的特征与沟通技巧 3. 分析型人的特征和与其沟通技巧 4. 支配型人的特征和与其沟通技巧 5. 表达型人的特征和与其沟通技巧 6. 和蔼型人的特征和与其沟通技巧 | <p style="text-align: center;">第一天 14:30- 16:00</p> |
| <p style="text-align: center;">第五讲 怎样与上下级进行沟通</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 如何与上司进行沟通 <ol style="list-style-type: none"> ① 了解领导在沟通中的需求 ② 倾听上级的命令 ③ 做好请示、汇报 ④ 正确处理与上级的矛盾冲突 ⑤ 如何面对上司的批评 2. 如何与下级进行沟通 <ol style="list-style-type: none"> ① 了解部下在沟通中的需求 ② 下达命令的技巧 ③ 善于倾听下属的意见 ④ 赞扬部下的技巧 ⑤ 批评部下的方法 3. 案例研讨：如果说服部下接受不好的工作 | <p style="text-align: center;">第二天 9:00- 12:00</p> |
| <p style="text-align: center;">第六讲 单向和双向沟通</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 单向沟通和双向沟通演练 2. 单向沟通和双向沟通的优缺点 3. 单向沟通和双向沟通的适应情况 | <p style="text-align: center;">第二天 13:00- 14:00</p> |

| | | |
|----------------------------|---|-----------------------------|
| <p>第七讲 沟通障碍</p> | <ol style="list-style-type: none">1. 有效沟通的点障碍2. 发送者的障碍3. 渠道障碍4. 接受者的障碍5. 沟通漏斗 | <p>第二天 14:00- 16:00</p> |
|----------------------------|---|-----------------------------|