
有效管理沟通

主讲：程庭亮老师 12 课时

课程目标

学员将能够掌握以下知识与技能：

- 1) 选择正确的沟通媒介
- 2) 开展积极的身体语言
- 3) 应用表达、聆听和反馈技巧
- 4) 应用有效与上司、同事沟通技巧
- 5) 通过影响力来沟通
- 6) 开发干系人策略

课程对象

经理及具有主管职责的其他专业人员
有经验的一线经理，其可能将承担越来越多的工作职责。

课程大纲

1. 沟通的基本知识

- 沟通的定义、过程与方式
- 沟通在组织中的重要作用
- 沟通活动：信息传递

2. 管理沟通

- 专注行为 (SOLECR)
- 积极倾听

3. 管理沟通模型

- 理解管理沟通模型
- 选择正确的管理沟通媒介
- 讨论：管理沟通媒介的优缺点

4. 积极的身体语言

- 展现积极的身体语言
- 九种不良的沟通习惯
- 沟通活动：心心相印

5. 有效的聆听

- 接受讯息：不断地聆听
- 解读讯息
- 理解讯息
- 对讯息做出反应
- 自我测试：倾听能力的测试

6. 建立融洽关系

- 沟通风格诊断
- 自我测试：沟通风格剖析表

7. 向上沟通

- 向上请示汇报的程序
- 与各种性格的领导沟通的技巧
- 说服领导的技巧
- 和上级沟通时的 15 个建议

8. 有效沟通与影响力

- 影响力如何提高沟通的效果
- 施加影响力的方法
- 使别人认同的有效行为
- 讨论练习：发挥影响力
- 沟通活动：不明液体

9. 干系人分析

- 确定干系人
- 开发干系人策略
- 活动：你的干系人分析
- 主要干系人之间的冲突
- 权力的类型