

《高效沟通技巧》

课程大纲

【课程目标】

- 让学员了解沟通中容易出现问题的地方在哪里，有意识的改善；
- 让学员掌握沟通中说、听方面的基本技巧；
- 让学员通过演练，体察同理心与真诚；

【课程对象】企业各层级员工及初级管理者

【课程时长】1天

一、 你有过这些困扰吗？

- 我说的对方总是听不懂
- 对方理解不了我的意思
- 总考虑自己的利益

二、 什么是沟通？

- 组织沟通的类型
- 平行沟通
- 向上沟通
- 向下沟通

三、 沟通中常见的难题是什么？

- 情境不对
- 表达欠妥

- 不会倾听

四 . 沟通模型分解

- 学员活动：驿站传书

五 . 沟通容易出问题的环节是哪些？

- a) 从编码角度讲
- b) 从渠道角度讲
- c) 从解码角度讲

六 . 提高沟通四字诀（望、问、言、心）

- 望：营造好的沟通氛围
- 问：有技巧的提问
- 言：表达是一门艺术
- 心：真诚是一把钥匙

七 . DISC 沟通风格分析

- DISC 性格解析
- 四种性格的特点
- 四种性格的沟通策略

八 . 金玉良言