

沟通艺术

课程背景：

沟通为什么如此重要？沟通为什么如此困难？如何让沟通成为公司的竞争优势？如何建立起公司里的“沟通文化”？如何解开公司里沟通的死结？如何在工作中与上司、同事和下属顺畅有效地沟通？有效沟通的最重要原则是什么？最有效的沟通方法是什么？最重要的沟通行为是哪一项？沟通需要什么“通道”？

在任何一个企业中沟通每时每刻都在影响着组织的发展，有 70%的问题是由沟通协调不利导致的，沟通与协调能力还是现代职业人士成功的必要条件。

本课程通过对最新沟通理论的系统总结并结合中国企业的特点与不同文化背景的综合研究，总结提炼出一套完善、系统、有效的沟通体系，解决以上问题。

课程收益：

- ◇ 深化对“管理沟通”的认识、感悟人际关系的秘诀
- ◇ 深入了解与上级、下级、平级之间管理沟通的原则、技巧
- ◇ 掌握反馈、下达指令、批评与表扬技巧的实用技巧
- ◇ 深入认识不同的沟通风格，提高对他人沟通风格的判断力

课程对象：

企业副总、各部门经理、主管、各级中层管理人员、新提拔的、从专业人才转型到管理的、进一步想提高管理绩效的、晋升到高层管理以及其它预备管理人员；其它希望培养和增强沟通技巧、解决沟通矛盾的人员。

❖ **课程大纲：**

通过一个小故事分析有效沟通的原则是什么

一、沟通的实质和原则

- 1、沟通就是传递信息、说明事物
- 2、沟通是为了联络感情
- 3、沟通是为了表达意愿

二、沟通的特性

双向反馈是沟通的基础

不同文化、不同民族、不同方向的沟通模式不同：

美国式的沟通是什么模式？

日本式的沟通是什么模式？

中国式的沟通是什么模式？

与上级领导的沟通是什么模式？

与下属的沟通是什么模式？

沟通的效果比有道理重要

三、沟通的种类及形式

- 1、几种沟通形式的优劣分析
- 2、身体语言的运用技巧
- 3、管理沟通不局限于语言、非语言的沟通具有更重要的作用

4、非语言的沟通方式会更直接、更快速、更难以作假

案例分析：几种沟通形式如何应用在不同的环境中

四、沟通的方法

听、说、看、问（面对不同的对象，用不同的方法）

五、沟通的步骤

1、事前准备（目标、计划、预测争执、SWOT分析）

2、建立关系（以情为先 以理为主）

3、把握时机（时间、地点）

4、阐述观点

5、处理异议

6、达成目标

六、不同沟通风格的管理者分析与应对

每个人都有不同的性格，决定他的行为方式和作事原则

学会了解自己、认识别人的性格，做到知己知人，才能更好的沟通协调

有方向、讲方法与对方沟通协调

分析型人的特征与沟通技巧

支配型人的特征与沟通技巧

表达型人的特征与沟通技巧

和蔼型人的特征与沟通技巧

案例分析：分析曹操、刘备、孙权的个性与沟通技巧

七、沟通的方向

中层经理与上级、同级、下属沟通的技巧

- 1、沟通的原则
- 2、沟通的方法
- 3、沟通的障碍

案例讨论：对上级的工作有不同的意见你应该怎么办？

上级对你的报告有反对意见 你怎么办？

如何「处理下级越级向你汇报」？

如何「处理部属的过失行为」？

如何「处理上司调派自己部属工作的情况」？

如何「面对有能力但不听话的部属」？

八、沟通的途径

- 1、直接沟通
- 2、迂回沟通

最有效最快速的沟通方法是什么？