
高效沟通

一、课程背景

在工作中，无时无刻都在进行着沟通，与上级、同事、客户、朋友……。沟通的水平影响着个人的成败、组织的运行效率、士气与品牌形象。

本次沟通课程，通过结合大家在工作中遇到的问题与案例，讲解与演练关键的沟通技巧，让沟通从心开始，促进大家提升在集团内部（同事之间、上下级之间、部门之间）的沟通效率，减少沟通成本，从而让沟通更加顺畅。

二、参加人员

需要提高沟通能力的人员（2天）

三、授课形式：讲授+游戏+讨论点评++案例分析+互动演练+PK分享

四、课程收益

- 1、了解沟通过程中的要素对有效沟通的影响；
- 2、了解不同类型人员沟通风格的特点，并应用于工作中及生活中，提高沟通效率；
- 3、掌握积极倾听、回应及发问的技巧，营造和谐的沟通氛围，展现公司良好风貌；
- 4、掌握与不同级别人员的沟通技巧，强化所学技巧及知识，转换到工作环境。

五、课程大纲

一、有效沟通重要性

1、沟通定义及编码、解码的过程。

游戏：卖人

2、沟通是阅历的体现，有什么样的阅历，就有什么样的沟通呈现。

案例：热心的小付

3、沟通让你出色，但也有可能让你出局。

数据：美国哈佛大学与普林斯顿大学对于沟通与人际关系的调查分析。

4、影响沟通的四大效应：首因效应、亲和效应、近因效应、定型效应。

二、沟通六要素：姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头、微笑。

训练：三米八齿、大大世界、8种专业手势。

三、沟通的主题：既定的话题、高雅的话题、轻松的话题、擅长的话题。

做个有谈资的人：和10种不同职业类型的人员，应该聊什么主题？

四、与上司沟通的技巧

1、与上司沟通的四大障碍

- 出发点的差异
- 评价的差异
- 表达的差异
- 信息的差异

角色扮演：“草莓族”的反应

2、与上司请示汇报的三大要点

案例：由一支麦克引发的事故

3、与上司请示汇报的三个基本态度

—尊重而不吹捧

—请示而不依赖

—主动而不越权

4、与三种不同性格领导沟通的技巧：**互动型、权威型、实事求是型、专家型。**

五、与下属及 90 后员工沟通的技巧

1、缓和与部下矛盾的三种方法

2、下达命令的技巧

3、赞扬部下的技巧：关注细节，觉察体谅。

4、激励的技巧：不仅要有激励，而且要即时。

案例：奥运会颁奖、小狗叼拖鞋。

5、批评部下的方法

经典案例分析：小马有什么问题？

6、应对 90 后员工，下属对工作表示出抗拒，如何应对？

7、责备下属的方法：**汉堡责备法**

六、跨部门沟通的技巧

1、什么是内部客户？你是客户也是服务者。

照镜子：在别的部门心中，我们部门是什么样子？

图片分析：你看到了什么？

3、为其他部门提供客户价值的三种方法

七、与 90 后沟通中四种关键技巧的应用

1、聆听：聆听的三种层次：没听懂、听懂、同频同理。

2、发问：贡献式、中立式而非挑战式

对比训练：你喜欢哪种沟通方式？

3、区分：理清事实和演绎，体验沟通本质。

案例：你喜欢吃榴莲吗？

4、回应：中立地做“镜子”，贡献式回应而非批判式回应。

5、上推下切平移：发现沟通中的价值观、动机、更多可能性及事物细节。

八、做人际沟通高手的三种有效方法

1、批评与赞美：批评的下三层与赞美的上三层

2、同理心沟通：摄像机沟通原理

3、学会含蓄地拒绝

4、学会调侃与自黑

案例：美到没朋友，要美还是要朋友？

九、如何与不同 DISC 性格的人士相处与沟通

1、 **D型 Dominance**：与力量型一起行动，讲究效率和积极务实；

2、 **I型 Influence**：与活泼型一起快乐，表现出对他们个人有兴趣；

3、 **S型 Steadiness**：与和平型一起轻松，使自己成为热心真诚的人；

4、 **C型 Compliance**：与完美型一起统筹，做事要周到精细、准备充分。

性格测试：分组学习

十、管理沟通大型互动及点评

十一、工具：品牌积分榜

