

---

# 高效沟通课程大纲

## 课程背景

一位著名跨国公司的大中华区总裁认为，公司“在中国的成功，一个最重要的原因是顺畅的沟通。和中高层经理的沟通，让公司战略、市场策略能够顺利地向下执行；和第一线员工的沟通，让他们对公司有信心，让他们愿意把市场的情况告诉我；还有和老板的沟通，可以得到总部对中国市场的支持。”该总裁说，与人沟通，最重要的是善于倾听对方的说法，观察沟通对象的真实想法。

## 课程目标

- 1、了解沟通的基本结构
  - 2、有效利用肢体语言，提高沟通能力
  - 3、熟悉高效沟通的步骤
  - 4、掌握人际风格沟通技巧
  - 5、提高与上司的沟通质量
  - 6、改善与下属的沟通方法
  - 7、通过沟通改善与其它部门的工作关系
  - 8、通过高效沟通达成共识
-

---

**培训对象：企业员工**

**课时安排：1天标准版，2天游戏互动版**

### **第一讲 高效沟通概述**

- 1、决定工作绩效的三方面：态度、知识、技巧
- 2、沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一
- 3、高效沟通概述

### **第二讲 有效沟通技巧**

- 1、完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈  
**互动游戏：话图**  
导师抽两到三组学员，每组两位，分饰甲（信息发送方）和乙（接收方）  
给出几组复合图案，甲描述，乙画图，中途不得交谈  
**总结 A 信息发送的编码怎么会更准确**  
**B 缺少反馈的沟通很难高效**  
**小组讨论：工作中我们是否有这些问题？**
- 2、有效发送信息的技巧  
**互动游戏：用结构性思维的方式整理有效信息的发送**  
给每组一份事件描述，内容混乱，表达不清  
每组在十分钟以内整理出条理  
**游戏分享：信息编码的有效发送技巧**
- 3、关键的沟通技巧——积极聆听
- 4、有效反馈技巧  
**互动游戏：福尔摩斯破案**  
导师进行案发现场描述，学员通过提问向老师进行反馈，掌握反馈中的提问抓重点技巧与信息确认技巧

### **第三讲 有效的肢体语言**

- 互动游戏：猜情绪**  
老师给出一组肢体语言的图片、一组表情的图片  
学员进行小组讨论，对肢体和表情的图片进行情绪的描述
- 1、信任是沟通的基础
  - 2、有效沟通的五种态度
  - 3、有效利用肢体语言
  - 4、第一印象：决定性的七秒钟
  - 5、说话语气及音色的运用
  - 6、沟通视窗及运用技巧

### **第四讲 高效沟通的基本步骤**

**互动游戏：我是谁**

---

---

邀请学员上台，给学员起一个古今中外的知名人名

学员只能通过封闭式的提问

猜出人名

游戏分享：如何设计提问，是高效沟通引导式的重要特点

- 1、步骤一事前准备
- 2、步骤二确认需求
- 3、步骤三阐述观点——介绍 FAB 原则
- 4、步骤四处理异议
- 5、步骤五达成协议
- 6、步骤六共同实施

## 第五讲 人际风格沟通技巧

- 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

测试：性格色彩测试

- 3、红色性格的特征和与其沟通技巧
- 4、黄色性格的特征和与其沟通技巧
- 5、蓝色性格的特征和与其沟通技巧
- 6、绿色性格的特征和与其沟通技巧

## 第六讲 电话沟通技巧

- 1、接听、拨打电话的基本技巧
- 2、接听和拨打电话的程序
- 3、转达电话的技巧
- 4、应对特殊事件的技巧
- 5、微信短信的沟通技巧

互动讨论：你最讨厌别人在微信说什么？

分享：别做自己都讨厌的电话沟通

## 第七讲 怎样与领导进行沟通/怎样与平行部门沟通

- 1、向领导请示汇报的程序和要点

情景游戏：汇报方案

导师给出任务方案，小组讨论，并推选一位组员对导师进行任务汇报

分享：请示和汇报的高效沟通注意事项

- 2、与各种性格的领导打交道技巧
- 3、说服领导的技巧

情景游戏：我需要上司的支持

导师进行情景描述，上司给予一项艰巨的任务，怎么沟通才能说服上司给予一定资源的支持，小组讨论，派组员来沟通尝试说服上司。

- 4、跨部门沟通要点

情景游戏：两部门之间业务对接频繁，但沟通成本很高，磨合欠佳

A 部门经理怎么主动和 B 部门沟通，可以达成共识

---

---

---