
《基于情境的沟通技能提升》

培训师 杨森

【课程背景】

一个团队70%以上的误会都来自于沟通的问题，随着现代化社会职业分工专业化和精细化程度的加强，人与人之间的交流合作日益密切，只有不断提高自己与人沟通的能力，我们才能更好地进行自己的工作。对沟通的强调不是从今天才开始的，但对很多企业和个人而言，似乎沟通的成效不大。原因何在？除开一些并不真正重视沟通的企业和个人外，其问题主要出在没有注意沟通真正效果。

高效沟通，无论是对企业还是个人来说都非常重要，已经成为各类机构的管理者和员工最为关心的问题。尤其是信息已远远过载的互联网时代，随着信息量的大幅增加和沟通工具的多样化，有实效的沟通更具有重要性。

你会与人沟通吗？你做好沟通工作了吗？你进行的沟通有效吗？你知道什么沟通工具和方式最有效吗？

【课程受益】：

本课程详细介绍了团队和个人沟通的基础理论，基本工具的应用，结合中国企业的实际情况，融合教学、研究、实践、实务为一体，能令越来越多的员工关注内部沟通的重点，并从自身出发，努力工作，提供服务，企业最终从中受益。

经过这次研讨之后，您将能：

1. 了解沟通的内涵以及基本概念
2. 了解部门内部的双赢沟通
3. 了解沟通中常用的语言技巧
4. 了解沟通中常用的非语言技巧
5. 能够识别自身及他人的人格类型
6. 根据别人的人格类型来调适自己与他人交往

【课程目的】

- 1、掌握沟通的基本理念和“听看问说”四项基本功
- 2、学会与不同性格的人，因人而异的沟通策略

3、掌握工作场合与不同层级和角色的人的沟通方法

4、能运用同理心进行深度沟通

【课程特色】

- 1、大量生动案例启发深层次思考；充分互动激荡学员大脑，困惑碰撞和经验共享。
- 2、快乐学习，形式轻松活泼，理性反思自我。
- 3、内容实用，通俗易懂，现学现用。

【课程形式】

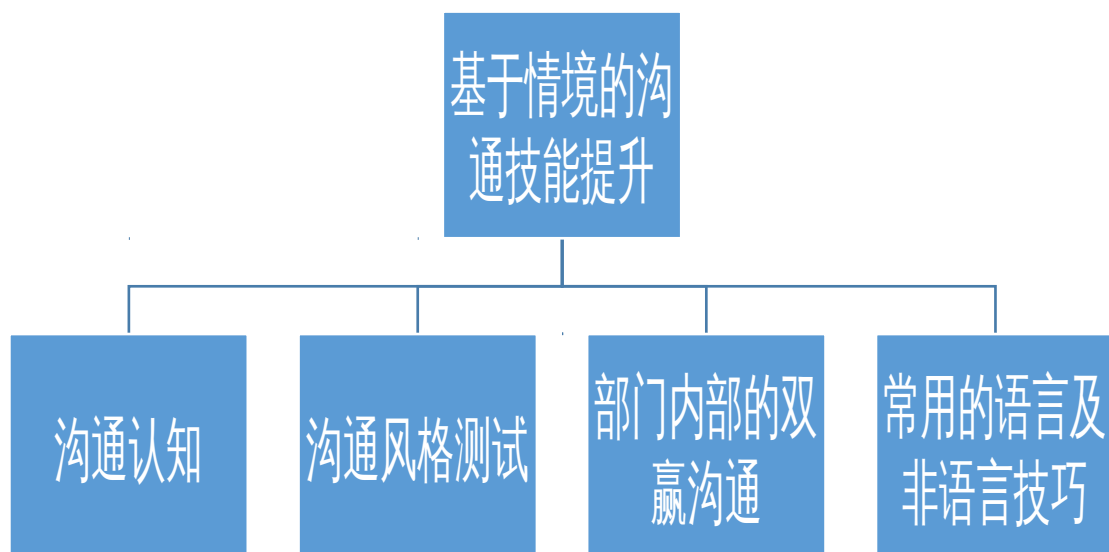
- 1、理论讲授+案例分析+视频分享
- 2、小组讨论+经验分享+头脑风暴
- 3、实战演练+管理游戏+小组竞赛

【课 时】 1天 6hours

【课程对象】：

企业中层主管、普通员工、新进员工

【课程结构】



【课程大纲】：

第一单元 沟通认知

本单元重点讲解沟通的概念，介绍沟通的 PAIBOC 原则，并指出常见的沟通障碍

1. 沟通无效将影响工作和生活的各个方面
2. 何为理想的沟通
3. 有效的沟通的 PAIBOC 原则
4. 职场沟通的障碍：单向沟通与双向沟通、沟通的漏斗图、沟通的发出者与接受者的障碍
5. 常见的两大沟通障碍
 - 沟通不足：频繁出现的“我以为”
 - 案例：“职业”两字引发的冲突
 - 传达失真：沟通漏斗及其成因

互动：优秀沟通高手是什么样

第二单元 沟通风格测试

1. 破除心中的障碍 视频
2. 行为风格描述
3. 沟通风格测试
4. 沟通风格认知
5. 沟通风格在工作中的运用

测试：colour for people 性格分析

第三单元 部门内部的双赢沟通

1、向上沟通的请示与回报：

情境 1：办公室小王的第一次办公设备更换请示与工作汇报

A、请示说计划

- 不要出问题，而出选择题
- 准备答案，一个以上
- 优劣对比+可能的后果
- 汇报讲结果

B、有结果讲结果

- 没有结果讲原因
- 讲完原因讲计划
- 讲完计划讲承诺

C、简明高效

- 金字塔原则
- 电梯原则

2、水平沟通需要肺腑

情境 2：无锡某商场忽然涨价 50%，现场敲击声一片，作为商户，你该如何沟通

A、水平沟通原则

- 主动+体谅+谦让
- 自己先提供协助+再要求对方配合
- 分析利弊+双赢结果

B、同理心

- 同理心沟通
- 换位思考，对方的 KPI 与你的关系

C、确认信息

测试：一段新闻

案例：错误的领会

- 发问
- 复述确认
- 回应
- 总结

➤ 视频：小舍得

第四单元 常见的语言及非语言技巧

1、我们日常的语言表要注意四点

- 不利消息、负面词汇、强调能做的事情，表达积极消息
- 避免使用奇怪的发问方式
- 陈述事实而非想象

-
- 职场日常忌讳

情境3：观察一个错误的邮件，写好一个你的邮件

- 2、 邮件、QQ、微信沟通的要点
- 3、 寻找于对方共同点，建立联系赞美的技巧：
- 4、 灵活运用非语言技巧
 - 微笑
 - 手的语言
 - 服装的作用
 - 自信的培养

视频：服装、自信