



【课程背景】

[Redacted content for Course Background]

“职场高效沟通与情商管理”

—— 职场沟通能力提升培训大纲

【培训对象】

- 企业管理人员
- 企业新入职及一线员工
- 办公行政人员

【课程主题】：职场高效沟通与情商管理
 【培训时间】：2-3天，每天6小时，内容可根据客户要求变化。
 【培训地点】：客户自定
 【培训对象】：企业管理人员、办公行政人员、新入职员工、企业基层一线员工
 【培训方式】：案例分析、脑力激荡、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动游戏等使培训效果达到最好！
 【培训工具】：多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒

岛屿式座位，学员以6—8人为一小组进行分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【培训收费】双方商定

【课程特色】

30%理论讲授、5%案例分享、65%实际练习+情景模拟+讲师现场示范指导等，充分调动学员的学习积极性、是培训效果立杆见影！

【课程收益】：

了解高效沟通的重要性和目的，全员建立良好沟通的意识。

学习高效沟通的基本技巧和步骤，造就高效沟通的基本素质。

了解与不同性格的人建立良好沟通的基本方法和技巧，建立良好和谐的人际关系。

学习企业内部（与上级、平级、下级）沟通的方法和技巧，透过有效沟通有效达成任务。

了解情商管理，了解情绪对沟通的影响，提升职业情商。

掌握多种沟通方法和工具，打造企业内外畅通无阻的沟通世界。

【课程大纲】：

单元名称	主要学习内容	时间
第一讲 高效沟通概述	1. 什么是沟通 2. 沟通的目的 3. 沟通的3A原则 4. 沟通的误区 5. 沟通的分类 案例分享：不会沟通，从同事到冤家 视频赏析：“送错货” 情景模拟：三明治法则	第一天
第二讲 高效沟通技巧运用	1. 完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈 2. 沟通的三种行为 3. 有效发送信息的技巧 4. 信息发送者的问题 5. 沟通渠道 6. 关键的沟通技巧——3F倾听	第一天

	<p>7. “说”的 5W2H 法则</p> <p>8.有效提问的技巧</p> <p>9.客户沟通中肢体语言的运用</p> <p>10.客户沟通中表情语的运用</p> <p>互动游戏：折纸游戏</p> <p>案例分析：“猪来了”“飞行员的志向”</p> <p>实战演练：你该怎么说？</p>	
单元名称	主要学习内容	时间
<p>第三讲</p> <p>职场情商与沟通</p>	<p>1. 情绪对沟通的影响</p> <p>2. 情商管理模型</p> <p>3. 认识你的情绪</p> <p>4. 认识同理心</p> <p>5. 职场情商管理</p> <p>案例分享：飞机延误后</p> <p>视频观赏：情绪的后果</p> <p>互动游戏：抛球游戏</p> <p>实战演练：同理心训练</p>	第一天
<p>第四讲</p> <p>职场人际风格沟通技巧</p>	<p>1. 人际风格的四大分类</p> <p>2. 各类型人际风格的特征与沟通技巧</p> <p>3. 分析型人的特征和与其沟通技巧</p> <p>4. 支配型人的特征和与其沟通技巧</p> <p>5. 表达型人的特征和与其沟通技巧</p> <p>6. 和蔼型人的特征和与其沟通技巧</p> <p>视频观赏：《家有喜事》《游龙戏凤》《便利贴女孩》《女人不坏》片段</p> <p>案例分享：《西游记》人物</p> <p>《三国演义》人物</p>	第二天
<p>第五讲</p> <p>职场上级、下级、平行沟通</p>	<p>1. 如何与上司进行沟通</p> <p>① 了解领导在沟通中的需求</p> <p>② 倾听上级的命令</p> <p>③ 做好请示、汇报</p> <p>④ 正确处理与上级的矛盾冲突</p> <p>⑤ 如何面对上司的批评</p> <p>2. 如何与下级进行沟通</p> <p>① 了解部下在沟通中的需求</p> <p>② 下达命令的技巧</p> <p>③ 善于倾听下属的意见</p> <p>④ 赞扬部下的技巧</p>	第二天

	<p>⑤ 批评部下的方法</p> <p>3.水平沟通</p> <p>① 尊重与分享</p> <p>② 协作与奉献</p> <p>③ 善用幽默润滑剂</p> <p>实用分享：让领导喜欢你的小技巧</p> <p>案例研讨：如果说服部下接受不好的工作</p> <p>实战演练：成功争取到学习机会</p>	
<p>第六讲 沟通工具与模型</p>	<p>1. 沟通六步法</p> <p>充分准备</p> <p>轻松开场</p> <p>了解对方</p> <p>表达观点</p> <p>求同存异</p> <p>共同实现</p> <p>2. 个人性格测试和人际风格分析</p> <p>课程回顾与总结</p>	<p>第二天</p>