
概述

一般的沟通或汇报的培训所传授的技巧，在和平行单位或下属的情况下是很有效的。但是碰到对上汇报的时候，就出现问题。其实，不是技巧不对，而是对象不同。因为，上级主管不是一般人，他们的需求和压力与一般人不同。他们不会按照你的思路走，更不会有耐心听你说完所有的故事，就直接提问。如果没有得到他想要的答案，客气的时候就要你回去重写，不客气就直接骂人。在我工作的生涯中，见过许多人在向上汇报结束后，就立马离职。于是很多人会说：老板就是这样，跳跃式思考

向上沟通及汇报是任何一个员工在组织内成长必经的过程，但永远是个痛。因为对于没有做过上级的工作，就很难理解上级的决策模式是什么？本课程的设计就是针对主管或专员。需要对上级沟通及汇报的情境，要如何有效的沟通及汇报，并获得上级的允许及支持与上级相处必须先从自我工作的分析，了解组织及主管对于自己职位的期望；装备上所需要的工作态度及工作架构；面对领导的沟通的技巧及策略；在不同困难的状况下选择良好的处理方式；最后在工作周期结束的关键时刻 - 绩效考核面谈

与平级沟通的时候，需要分辨对方的社交风格，然后调整自己的风格来配合对方，达到最好的沟通效果。在不同的情境下，应该有不同的沟通方式，以达到最佳的沟通效果和目的

学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结队练习等

- 自我工作分析 ●
- 工作态度 ●
- 工作架构 ●
- 向上沟通技巧 ●
- 社交风格与沟通 ●
- 不同场景的高效沟通技巧 ●

课程收益

：在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获

- 分析自我工作的要求，掌握领导的期望，才能交付组织期待的结果 ●
- 了解领导的挑战，知道如何换位思考 ●
- 获得领导及同侪的信任 ●
- 掌握策略架构，能够分析及理解组织所交付的任务及影响 ●
- 如何组织语言进行汇报，并掌握沟通及汇报内容的组织技巧 ●
- 面对领导时候，所需要具备的沟通技巧：开场、提问/聆听、陈述、总结、跟进 ●
- 了解不同的社交风格，达到预期的沟通目标 ●
- 针对不同的场景，选择适合的沟通方法，进行高效的工作沟通成果 ●

《向上及横向沟通技巧》

| 模块 | 课程大纲 | 时间分 | 教学方法 |
|--------------------------------|---|------|---|
| 课程导入 | <ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ | 30分 | <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论 |
| 第一单元 自我工作分析 123021 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：分析自我工作的要求，掌握领导的期望，才能交付组织期待的结果 • 管理的基本观念 • 分析职位说明书 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 分析自己的职位说明书 - 需要得到的最佳支持是什么 - 获取支持的方式及条件 | 90分 | <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 |
| 第二单元 工作态度 123022 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解领导的挑战，知道如何换位思考；获得领导及同侪的信任 • 上级领导的工作情境及挑战 • 事实、意见、角度 • 获得信任的方式：形象、当责、乐观、关系、能力、交付 • 角色扮演：获得信任的机会及方式 | 90分 | <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演 |
| 第三单元 工作架构 123023 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：掌握策略架构，能够分析及理解组织所交付的任务及影响；如何组织语言进行汇报，并掌握沟通及汇报内容的组织技巧 • 策略架构 • SMART 目标的特性 • 如何组织语言。进行汇报 • 如何销售自己的想法 • 角色扮演：三分钟的汇报演讲 | 120分 | <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 问题分析及解决 |
| 第四单元 向上沟通技巧 123024 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：面对领导时候，所需要具备的沟通技巧：开场、提问/聆听、陈述、总结、跟进 • 开场白：做好沟通的铺垫 • 提问/聆听：提问句型及聆听技巧 • 总结的方式 • 约定跟进方式及时间 • 活动：技巧的演练及角色扮演 | 150分 | <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 |
| 第五单元 社交风格 DISC 122009 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：了解及识别不同的社交风格，并懂得如何调整到适当的沟通方式 • 社交风格测试 - 我是谁 • 影响方式和表达方式 | 150分 | <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演 |

| | | | |
|---|--|------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 了解四种不同的人际风格行为模式 • 判别他人的社交风格 • 如何调整自己沟通方式 • 活动：改善沟通计划 | | |
| 第六单元 高效沟通 - 勇气及尊重 122005 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：掌握兼具勇气及尊重的沟通方式，利用不同的场景来学习不同的沟通技巧 • 本能反应的处理 • 攻击的原因 • 逃避的原因 • 勇气及尊重 • 信念：1+1>2 • 错误行为 - 强烈信念 • 工作沟通的情境模拟 <ul style="list-style-type: none"> - 状况一：提出请求 - 状况二：拒绝请求 - 状况三：表达不同意见 - 状况四：接受建议、(批)评价 - 状况五：称赞他人 | 150分 | <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 |
| | 总课时长度 | | 13小时 0分 |
| <p>休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时</p> | | | |