

# 远程沟通技巧

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（客户方）</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第一单元 跨文化交流 122011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：跨文化的沟通是困难的，所以需要掌握一些必要的关键概念</li> <li>• 跨文化交流 - 新规范</li> <li>• 理解文化多样性</li> <li>• 发展个人文化的意识</li> <li>• 需求相互接受</li> <li>• 把事情简单化</li> <li>• 活动：不同文化的差异</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第二单元 管理你的工作 情绪 122012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：处理情绪最大的困难在于理解自己的情绪，管理情绪的关键在于理解自己的情绪后，再进行处理</li> <li>• 五种不同负面情绪</li> <li>• 处理负面情绪的方式</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第四单元 三脑沟通，解 决冲突 122004	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：理解大脑的三层结构，进而能够正确的沟通频道</li> <li>• 大脑的结构</li> <li>• 问句的形态</li> <li>• 三脑聆听技巧                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 事实</li> <li>- 情感</li> <li>- 意图</li> </ul> </li> <li>• 活动：冲突的沟通方式</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第四单元 有效电子邮件 的策略 122013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：写邮件不只是把字打在邮件的程序中，古城要选择正确的策略来撰写</li> <li>• 八种不同的策略</li> <li>• 活动：检视别人邮件的错误，回顾自己的错误</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>

<p>第五单元 有效地写电子邮件 122014</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：学习如何写好邮件，避免一些初级的错误</li> <li>• 不要通过电子邮件过度沟通</li> <li>• 善用主题行</li> <li>• 保持消息清晰和简短</li> <li>• 要有礼貌</li> <li>• 检查你的语调</li> <li>• 校对</li> <li>• 活动：修改一份邮件</li> </ul>	<p>60分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> <li>• 问题分析及解决</li> </ul>
<p>第六单元 沟通循环 122031</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 沟通更好的六个步骤</li> <li>• 步骤 1：澄清你的目标</li> <li>• 步骤 2：撰写/编码</li> <li>• 步骤 3：传送/传送</li> <li>• 步骤 4：接收反馈</li> <li>• 步骤 5：分析/解码/学习</li> <li>• 步骤 6：改变/改进</li> </ul>	<p>30分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> <li>• 会议活动的练习</li> </ul>
<p><b>总课时长：</b> 6小时 30分</p>			
<p><b>休息时间：</b> 上下午各一场 15 分钟休息 <b>中饭时间：</b> 1 个小时</p>			