

## 《管理沟通与协作》

沟通能力从来没有像现在这样成为职业人士成功的必要条件。本课程通过对最新沟通理论的系统总结以及对众多成功人士沟通经验的深入研究，为管理者系统讲授加强认同性沟通及提升影响力的实用技能。学习本课程，经理人将会科学地处理日常工作的人际关系，有效解决上下级之间本位主义、沟通不畅、信息错位的问题，帮助管理者全方位提升个人威信与影响力，从而导向职业生涯的持续发展与成功。

### 课程目标:

- 使学员了解和掌握沟通的基本要素、增强理论知识;
- 使学员掌握简单有效的各种沟通语言，处理沟通中的障碍，提高沟通能力;
- 增强人际关系交往的能力，结识更好的人缘;
- 改善工作中的协作，增强团队沟通和协作的效率，了解解决不良冲突的方法。

### 课程内容:

#### 一、有效沟通概述

- 有效沟通的定义
- 有效沟通的基础
- 有效沟通的五种态度
- 有效沟通的关键因素

#### 二、有效沟通的六大步骤

- 事前准备
- 确认需求
- 阐述观点
- 处理异议
- 达成协议
- 共同实施

#### 三、有效沟通的肢体语言

- 肢体语言的首轮效应



- 利用肢体语言进行有效沟通的方法
- 有效利用肢体语言
- 沟通视窗的四个区间及运用技巧

#### 四、人际风格沟通技巧

- 人际关系沟通的六大障碍
- 人际风格的四大分类
- 四类人际风格的特征与沟通技巧
  - ✚ 分析型人的特征和与其沟通技巧
  - ✚ 支配型人的特征和与其沟通技巧
  - ✚ 表达型人的特征和与其沟通技巧
  - ✚ 和蔼型人的特征和与其沟通技巧
- 消除人际关系沟通障碍的七大方法

#### 五、有效沟通的核心技巧

- 如何更有效地聆听
- 如何陈述观点
- 如何提问
- 如何给予正确回馈

#### 六、怎样与领导进行沟通

- 问题研讨
- 向领导请示汇报的程序和要点
- 与各种性格的领导打交道技巧
- 说服领导的技巧

#### 七、与部下沟通的技巧

- 缓和与部下矛盾的三种方法
- 下达命令的技巧
- 赞扬部下的技巧
- 批评部下的方法

#### 八、部门之间沟通的技巧

- 部门之间沟通的四大障碍
- 部门之间沟通常用的三种方式



- 部门之间积极沟通的四种方法

### 九、做人际沟通高手的五种有效方法

- 真心相待，自我偏见不在
- 圆满和气，分享加倍福气
- 笑口常开，到处都吃的开
- 口齿留芳，你我同感芬芳
- 自信乐观，打开沟通难关

#### 课程对象:

企业所有员工

#### 课程时间:

6 小时