

培训时间/地点: 2022年11月4日(星期五)/线上

收费标准: ¥2000/人

➢ 含授课费、证书费、资料费、税费

课程背景:

在企业管理实践中,最令人头痛的问题就是——管理者如何建立起行之有效的沟通模式、方法和技巧,解决在管理重点问题,特别是像工作布置、跨部门沟通合作、汇报等一些“moment of truth”(关键情境/时刻)更加考验着管理者的沟通能力和技巧。课程中融入了沟通能力认知和突破的内容,对沟通提出最新的思路和模型,更加适用于实战和日常工作中。

课程依托高老师的专著《沟通的艺术》为核心内容,亦会从沟通认知逐步延伸到管理沟通,分析和解决不同层面,层层递进的问题,强调工具和练习,使学员能学有所得,学以致用。



参训对象:

适合企业各部门中高层人员、负责人或相关管理人员及有意向提高自身管理能力和水平的人员

授课形式:

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、互动交流、头脑风暴、强调学员参与。



课程大纲：

一、 管理者的沟通自画像（自我认知）

- 沟通自画像（要求学员完成对组织、上级、同级、下级所面临的沟通问题做全面思考和系统分析）
 - ◇ 重点分析：不同对象的关键沟通对话情境、困难和挑战；
 - ◇ 工具：沟通情境分析表

二、 沟通的新模式认知和理解

- 沟通“1+4”模型
 1. 围绕核心“目的”
 2. “充分的了解”技巧
 3. “有效的交互”技巧
 4. “合理的运用”技巧
 5. “快速的达成”技巧
 - ◇ 互动练习：与不同的“你”对话（掌握多角色沟通技巧）

三、 建立自洽的沟通模式

- 有效的沟通机制，企业高效的秘诀
 - ◇ 现场作“话”：沟通语言一定是“说”吗？
 - ◇ 通过卡牌活动，让学员体验更丰富的沟通渠道和方法。
- 掌握沟通漏斗，让沟通“一贯到底”
 - ◇ 案例分析：小李的沟通困局
- 倾听量表测试（解读：话不投机半句多）
 - ◇ 测试：你的倾听能力如何？
- 中国式倾听模式解析（卫星三兄弟倾听模式解析）——独创倾听技巧
 - ◇ 案例分析：保利地产沟通中的“说者无心，听者有意”
- 说话与表达三要素（目的、逻辑、立场）
 - ◇ 现场实操：讲自己的一段话进行结构化重塑
- 二级反馈



◇ 角色演练：逻辑、清晰反馈很重要

四、 不同层面的关键对话与技巧

- 向上沟通重之重是“目标与结果”
 1. 与上级沟通，目标与结果最重要
 2. 与上级沟通的技巧——给“数据性选择题”而非“简单地问答题”
 - 向下沟通之重是“尊重与倾听”
 1. 望-观察近期状态与肢体语言
 2. 闻-有效倾听
 3. 问-好的问题，找到好的答案
 4. 切-帮他建立行动计划，而不是替他建立行动计划
 - 横向沟通之重是“换位思考”
 1. 角色分工视角
 2. 团队合作视角
- ◇ 实战练习——绩效面谈沟通

讲师介绍：高老师

高老师有 15 年培训及咨询经验，曾任职多家世界 500 强企业。现作为风险投资人，投资多家不同领域企业（人工智能、软件开发、培训咨询等）并担任主管市场销售及人力资源工作的高管。

高老师在业内首次提出以“围绕办公桌”为理念，以这种形式为企业中高层培训。并且用教练指导思想，使理论结合实际，使整个培训充分落地。

主打课程：

- 领导力课程：团队领导力沙盘模拟课程、领导力进阶课程、教练式领导力课程；
- 中基层管理能力提升课程：管理工具大集训课程、新任管理者课程、目标与时间管理课程；
- 软技能提升课程：系统性问题分析与解决课程、非人力资源经理的人力资源管理课程；

曾服务企业或机构（部分）：

建筑、房地产：万科地产，龙湖地产，AAI 建筑设计，古北集团，九龙仓地产，中建一局，碧桂园，保利集团，华润置地，绿城集团，宝龙集团、星河地产等；



IT、互联网：阿里巴巴，华为，腾讯，百度，搜狐，TCL，爱立信，联创科技，搜狗等；

银行、保险和金融：深圳发展银行，招商银行，中国银行，平安保险，大地财产保险，南方基金，三井财险，太平洋保险，兴业银行等；

能源化工：中化集团，BP，中广核、中国石化，天赐化工，广汇实业，山东东明化工，新奥集团等；

快速消费品：联合利华，阿迪达斯，耐克，百威啤酒，贝德玛，晨光文具，达能，箭牌等；

医药、医疗器械：国药集团，艾斯康利，拜耳，西门子医疗，凯西只要，先声药业等；

服务业：波士顿，东方航空，上海外服，华住，锦江集团，励展博览，上海电气租赁，携程旅行等；

汽车、制造业：奥迪，福特，正泰电器、上汽集团，延锋，倍耐力，固特异，艾德玛，贝尔卡特，海斯特-耶鲁集团，曼恩，ABB 等。

