

# 《有效沟通》提纲

**主讲老师：** [何边](#) 有效沟通、团队建设 培训专家

**课程受众：** 企业高、中、基层，各部门管理人员，需提升沟通能力的员工

**课程时间：** 2天

**授课方式：** 理论讲解+案例分析+现场练习+录像学习+讨论分享+现场问答+个性指导

**课程特色：** 气氛活跃互动，内容启发顿悟，方法实用可操，设自由问答时间解决实际困惑

**联系方式：** 0755-83571549    13510138818    QQ : 1366092658

**课程背景：**

为什么我们抱着美好的愿望，却达不到理想的沟通效果？

为什么我们沟通的出发点是要解决问题，却引发出很多坏情绪？

为什么尽管我们表达的很清楚，但对方仍然误解我们的意思？

为什么我们是用心沟通，对方却感受不到？

为什么我们会感觉到有些人真的很难沟通？

对不同的人，应该如何调整沟通的方式？

如何让沟通变得更有效？

如上这些问题，经常会困扰我们。而现代企业的发展和竞争，越来越依靠团队作战，因此，合作、沟通、协调就显得更加重要。**企业里长期沟通不畅，人际关系紧张，团队凝聚力差，会导致运作效率低，管理成本增高等等，将直接影响到企业目标的实现。**所以《有效沟通》培训越来越被企业重视。所以，很多优秀的企业把《有效沟通》的培训作为每年培训计划中的必修课。

**课程收获：**

1. 了解沟通的原理、重要性和应遵循的原则
2. 了解有效沟通必备的八大心态
3. 学会在沟通中用心聆听、准确洞察、清晰表达和有效反馈
4. 学会注意沟通中身心语、礼仪等非语言部分，为实现良好沟通创造条件
5. 掌握与不同性格类型人的沟通策略
6. 掌握与不同关系（上司、下属、同级、客户等）的沟通要领
7. 学会在不同情境下（重要、紧急、常规、表扬、批评等）的沟通方法

8. 掌握多形式的沟通要点：会议、电话、电子邮件等等
9. 挖掘沟通障碍的深层原因，融洽人际关系，提高沟通效率，实现企业和个人目标。

### 课程大纲：

#### 第一部分 有效沟通之基础篇

1. 沟通的含义与原理
2. 沟通的重要性：沟通与管理，沟通与领导，沟通与人际关系
3. 沟通过程的七要素
4. 透视沟通背后的干扰
5. 沟通五种环路的优缺点对比
6. 沟通中应遵循的十个原则
7. 现场讨论：沟通中常见困惑及沟通不畅的深层次原因探究

#### 第二部分 有效沟通之心态篇

1. 沟通中在心态方面的障碍剖析
2. 有效沟通中必备的八大心态
3. 沟通中应遵循的三点人性
4. 沟通中的情绪管理
5. 沟通中五个人性系统层次的妙用
6. 排除沟通中的干扰：先入为主，好为人师，左手烂与右手烂
7. 案例分析：从一个案例中，看到心态对沟通的正面与负面的影响

#### 第三部分 有效沟通之技术篇

1. 沟通中在技术方面的障碍剖析
2. 沟通精彩六步走
3. 沟通中的有效聆听技巧
4. 沟通中的洞察心态技巧
5. 沟通中清晰表达五部曲
6. 沟通中真诚反馈技巧
7. 沟通中的身心语、礼仪及其它非语言部分
8. 启发导向的开放式沟通和结果导向的封闭式沟通
9. 案例分析：从一个案例中，看如何运用沟通技巧快速达成沟通目的

#### 第四部分 有效沟通之应用篇

1. 不同情境下的沟通要领：重要、紧急、常规、表扬、批评等
2. 不同性格类型的沟通：九型人格与沟通要点
3. 不同角色的沟通技巧：领导、下属、平行关系、客户等
4. 在沟通中如何运用激励和挑战让对方快速采取行动
5. 如何处理异议、冲突和危机
6. 沟通的多方式应用技巧详解：会议、电话、电邮等
7. 视频欣赏：优秀人物沟通风格再现
8. 案例分析：学员现实沟通困难的案例，现场解析

**注：本方案为初步方案，通常情况下，会在培训前，与企业做进一步沟通，根据企业具体情况，调整成最符合企业实际情况的个性化方案。**

**讲师博客：<http://hebian.chinaceot.com>**

**更多课程浏览：<http://www.pinghengdian.com/index.php?alias=Training>**