





赢在沟通——管理沟通技能提升训练

【前言】

未来竞争是管理上的竞争，竞争的焦点在于每个企业内部的成员之间及其与外部组织的有效沟通上。现代企业管理工作中 70% 的错误是由于沟通不善造成的。多项研究显示：从成功的企业高级经理到招收新员工的人力资源主管，都把沟通能力视为成功的第一要素。因此说每一位管理者都应该拥有良好的沟通心态，积极提升沟通技能，学会运用正确的沟通方式，提高管理效率。

【课程目标】

-  理解管理沟通对组织的作用，建立正确的管理沟通方式
-  拥有良好的沟通心态，掌握沟通的三大法宝
-  学习团队沟通，人际沟通的方式，提升沟通效率
-  训练高效沟通技巧，掌握积极倾听和自信表达的沟通技能

【培训对象】 部门经理，主管及所有中基层管理人员和企业骨干

【课程时间】 1 天（6 小时）

【培训方式】 讲授，案例分析，情景模拟，游戏

【课程大纲】

一、 管理沟通的目标

- 1、 管理沟通的目的
- 2、 管理沟通的模型
- 3、 管理沟通的障碍
- 4、 组织内部管理沟通的策略
 重构或改善组织结构

二、 管理风格与沟通策略

- 1、 沟通风格心灵模型：约哈瑞窗
- 2、 沟通风格分类
- 3、 管理者性格与沟通风格
- 4、 好的领导应该具备的几种沟通技能

三、 人际交往心理与受欢迎的沟通法宝

- 1、 人际交往心理
- 2、 人际沟通目的
- 3、 受欢迎的沟通三大法宝：
 - 1) 自信
 - 2) 赞扬
 - 3) 尊重



四、 高效管理沟通的技能提升

- 1、 积极倾听的八大技巧
- 2、 自信表达的八大技巧
- 3、 三种沟通路径
 - 下行沟通
 - 上行沟通
 - 平行沟通

五、 团队沟通技能

- 1、 成功团队的特征
- 2、 团队沟通的特点
- 3、 团队沟通的技能：
 - ☒ 团队中不同角色的沟通技能
 - ☒ 团队沟通技能要点

六、 管理沟通的常见方式

- 1、 电话沟通
- 2、 面谈
- 3、 会议沟通
- 4、 报告沟通
- 5、 电子邮件沟通

七、 人际冲突沟通（选讲）

- 1、 冲突的类型：内心冲突；人际冲突；小组冲突；组织内部冲突；组织外部冲突
- 2、 人际冲突产生的原因：人们对问题的看法不同，或者事利益发生矛盾。
- 3、 人际冲突的处理方式：
 - 回避
 - 对抗
 - 妥协
 - 迎合
 - 合作
- 4、 人际冲突中的沟通策略

八、 跨文化管理的沟通（选讲）

- 1、 东西方文化的差异
- 2、 跨文化沟通障碍
- 3、 跨文化管理沟通原则：
- 4、 跨文化管理沟通策略和方法