**《心心相印-有效沟通与协作》**

**培训时间：**2017年9月15日 一天 （ 9:00-12:00 13:30—16:30）

**培训投资：**人民币1980元/人(含培训、资料费、茶点、文具费等)

**培训地点：**北京海淀区（详细请报名后索取确认函）

**培训对象：**企业中高层管理者，各部门经理/主管/总监等

**培训方式：**讲师授课、案例分析、小组讨论、角色演练、情景视频分享及游戏活动。

**培训目标：**

* 掌握换位思考，相互赏识的沟通技巧；
* 如何将职能部门的目标有效地整合在组织目标之下；
* 了解高效沟通的原理，尤其是跨部门沟通的重要价值；
* 培养各个部门员工之间的协作意识和沟通机制，统一思想，共同行动。
* 深刻了解团队的本质，深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性。
* 从跨部门沟通的难点出发，从人的心理特点的角度出发，理解沟通的本质特征。

**前 言：**

随着企业规模的扩大，员工越来越多，部门越来越多，职务分工趋于明确，部门内外部的沟通管理逐渐成为管理者的重中之重，他们需要协调团队内外部的资源、关系，处理意见、冲突，尤其是当发生利益种突时，如何有效地发挥沟通效能，使得团队继续前行，实现组织既定的目标。

  我们知道管理者的85%工作都与沟通有关，不论您的团队成员是5人，还是50人，也无论是营销团队、市场团队、行管团队，作为管理者每天需要通过大量的沟通行为来处理许多事务。沟通能力已经逐渐成为职业能力中的极为重要的一种能力，更是许多管理者为之头疼的地方。

当你被沟通困扰时，请考虑，您的沟通效能是否不足，沟通管理是否需要重新考量，极有可能您的团队沟通一直是不畅通的。回想一下，您是否只注意自己的舒服，而未考虑“沟通双方”的同理心，是否更关注自己的感受，而忘记还有环境、身份、角色、职权等多种沟通的因素，是否察觉到您的沟通过程中没有更关注到即时性、有效性和及时性，是否从未想过沟通中的“表达的多样化、倾听的立体化、反馈的复合化”。

敬请带着您在管理中遇到的难题，步入博思嘉业**9月15日**培训现场，与中国著名实战派培训专家**杨先生**现场对话！

**课程要点：**

|  |
| --- |
| **《心心相印-有效沟通与协作》主讲：杨先生（9月15日）** |
| **第一讲 有效沟通能力的基本认知**一、游戏：团队沟通二、沟通的作用三、什么是沟通？四、自我测试：沟通能力的测试案例分析：奥康集团之痛**第二讲 沟通的方法和技巧** 一、沟通的目的描述事物、传达情感、建立关系、达成共识、采取行动二、沟通的重要要素：微笑、聆听、提问、赞美、认同、关心、引导**第三讲 有效沟通与主动沟通的要素**1、问--怎么问？封闭式问题开放式问题游戏：问的技巧练习2、听--怎么听？1）多听少说的好处2）多说少听的危害3) 倾听能力的自我测试4）为什么我们不能更好地聆听？5）常见的聆听类型6）克服某些障碍，才能改善听的技巧7）聆听的技巧弦外之音小例子案例：我是一只小小鸟3、看--怎么看？察颜观色，洞察心灵观察的技巧消极的身体语言积极的身体语言4、说--怎么说？1）说话的原则2）言辞准确恰当3）多用简短的词语案例：林肯著名的葛底斯堡演讲词4）多用正面的字眼5）与对方语言同步调语音大小，语速，语调等6）使用对方易懂的语言小组讨论**第四讲 团队跨部门沟通——有效执行之保障**一、与上级的有效沟通1、理清角色关系2、向上司请示汇报工作的程序要点3、向上汇报的方法5、取得上级信任的沟通方式 二、与下级的有效沟通1、与下级沟通的原则2、如何下达工作指令3、有效的赞扬与批评下属4、激励下级的方式5、与下级的面对面沟通三、与同事的有效沟通1、与同事沟通的原则2、建立情感账户3、交情与工作效率的关系4、取得良好关系的沟通方法5、如何做好跨部门沟通协作 四、与客户的有效沟通1、客户的基本心理特征2、客户抱怨的原因1. 处理客户抱怨的正确步骤

4、消除客户异议的应对技巧5、有助于建立客户忠诚度的沟通方法 |

**杨老师 博思嘉业企业管理咨询有限公司高级培训师**

**一、讲师背景**

中国人民大学客座教授、清华大学总裁班客座教授、留日博士、资深服务管理培训专家、管理教练训练导师（TMCC）、高级职业经理人，高级人力资源管理师。曾历任远洋集团、香港CTS集团等大中型企业的总经理助理、营销总监和人力资源总监、培训总监等职务，是中粮集团、新华联集团、中国神华集团等多家企业高级顾问。杨老师多年在企业担任中高层管理职位为企业提供管理培训与咨询服务期间，积累了丰富的实战管理经验，擅长以心理学的角度觉察人性，使用企业教练的工具培养学员的实战能力，在个人效能、管理教练等领域具有丰富的理论知识与实践经验。

**二、授课风格**

授课深入浅出，富有激情与感染力，善于调动现场气氛。语言幽默风趣，通过经典案例、实战辅导将培训课程与案例故事融会贯通，互动性很强，使学员在轻松的环境中获得提升，将所学到的管理知识和技能应用于自身的工作中，为企业发展指点迷津。在理论与技能传授的同时，更侧重训练学员的良好思维习惯与行为习惯的养成，从而有效地保证培训效果的持久性。同时激励学员建立更加积极的心态，引导学员培养良好的素质，使学员在实际工作中能够更自信、更积极、更有行动力。

**三、主讲课程**

《执行力》、《MTP中层管理才能训练》、《情绪压力管理》、《职业化素养提升》、《高效沟通》、《商务礼仪与管理者形象设计》、《时间管理》、《高绩效团队建设》

**四、曾经服务的客户**

电力行业：国家电网、南方电网、华北电力、中国电力科学研究院、北京海淀供电局、贵州贵阳供电局、温州乐清电力局、天津电力研究院等；通信行业：中国移动、中国电信、北京移动等；金融行业：华夏银行、北京银行、中信银行、中信证券、海富通基金、河北邮政储蓄银行、平安保险、中国人寿等；酒店旅游行业：中青旅集团、开元旅业集团、厦门百翔集团、华侨城集团、玉渊潭集团、北京凯宾斯基、深圳香格里拉、顺峰集团等；房地产行业：首开集团、远洋地产、长安8号房地产、永康房地产集团、新华联地产、首创置业、北京华贸城、泰州华侨城等；汽车服务行业：上海汽车集团、北京八方达客运公司、北京地铁运营有限公司、北京公共交通集团、北京一汽大众4s店等；能源化工行业：中粮集团、中国神华集团、中国国航、中石油、中国核电工程有限公司、北京有色金属研究总院等、首都机场；生产制造行业：首钢集团、中铁建工集团、北京二商集团、山东潍柴动力、丝宝股份、四川泸州老窖集团、长春坤宇服装总厂等；电子IT行业：佳能、西门子、中国电子科技集团、中国万网、赛迪集团、北大方正、河北电子商务认证中心等。