**360度管理沟通**

**360度沟通的技术与艺术，令你游刃有余**

|  |  |
| --- | --- |
| **谁来参加？** | **课程时长** |
| * 企业部门经理、主管 * 总监、事业部负责人 * 副总经理 | * 2天（14小时） |
| **有何收获？** | **先决条件？** |
| * 掌握有效沟通基本原理；跨越有效沟通障碍，透视良好人际关系建立 * 系统介绍管理沟通中的信息传递、理解技能与策略 * 剖析自己和他人沟通风格及特点，并且实战应用 * 如何进行向上、向下有效的沟通技能 * 认知和掌握跨部门沟通渠道及策略 * 如何在管理谈判中应用策略分析法突破谈判障碍 | * 担任有下属有上司有平级工作伙伴的工作 * 之前需要对沟通有基础认知 |
| **为何参加？** | |
| 本课程以讲授、演练、讨论等多种教学活动，找到沟通问题的本质，学会如何在沟通中倾听与理解，如何通过表达和提问有效影响对方，如何避免非理性沟通，建立情商与人际关系及提供上下级和跨部门沟通的对策。 | |
|  | |

**课程大纲**

**第一模块：跨越有效沟通的障碍**

* 案例故事：三个有趣故事的沟通警示
* 不“会”沟通我们会“死”的很惨！
* 我们真的了解沟通吗
* 沟通 VS职业生存与发展
* 有效沟通模型
* 当问题出现时，反思自我还是归罪他人？
* 影响沟通的8种个人障碍分析
* 影响沟通的5种组织障碍分析
* 实战应用：沟通漏斗原理解析及“2个假设”实战应用
* 主动沟通与建立良好“人际关系”
* 人际关系建立与发展4阶段
* 人际关系状态与相互作用水平
* 乔哈里窗：主动沟通与“自我暴露”程度
* 如何进行有效的“人际互动”

**第二模块：玩转管理沟通的“魔方”**

* 管理沟通全透析
* 管理过程与沟通的关系
* 管理沟通的5个层面和4种类型
* 管理沟通的3种重要错误
* 现场测试：你是否为独裁型领导？
* 管理沟通中的信息传递策略
* 实战演练：成功说话的6大核心要诀
* 案例分析：有效面谈6大障碍和促成面谈的7大思考
* 管理沟通中的理解信息的策略
* 有效倾听7大障碍与6个原则
* 4种提问的技巧及合理应用
* 实战演练：非语言沟通技能与策略

**第三模块：沟通风格与曲线沟通**

* 案例故事：四个死囚的别样风格
* 不同的风格决定了不同的想法和做法
* 了解自我，看懂他人，沟通风格现场测试
* 四种类型沟通风格特点
* 『见“人”说人话，见“鬼”说鬼话』的沟通艺术
* 正确的沟通方子，方能迈向通畅
* 如何有效识别沟通对方及差异化沟通的要诀
* “情境同一”原理解析及实战应用
* 正确理解情境同一在有效沟通中的作用
* 案例视频分析：创造两种情境来化解沟通中的冲突
* 情境同一如何寻找共识的5大途径
* 案例视频分析：听完这个乐章吧！
* 懂得给与面子，方能赢得面子
* 什么是曲线沟通？
* 曲线沟通的原因和优缺点
* 曲线沟通在实际工作中的合理应用

**第四模块：管理沟通方向与技能**

* 赢得上司，方能赢得空间
* 用放大镜全方位透析你的上司
* 与上司沟通的5大核心内容解析
* 向上司请示汇报5大程序和3个基本态度
* 案例研讨：说服上司的要诀与技能
* “洋葱模型”在上司沟通中的有效应用
* 赢得上司器重的4个要诀。
* 问题与解答：与上司沟通学员问题案例分析交流。
* 赢得下属，才能赢得业绩
* 与下属有效沟通的八个维度解析
* 案例视频：我有权对你下指令
* 如何让你的指令更有效地执行
* 赞美与批评下属的方式与时机
* 有效激励，帮助下属达成目标
* 案例视频：如何成为合格的领导者
* 如何突破与“难缠员工”的沟通障碍
* 怎样与90后员工进行有效沟通
* 怎样与年长且资历深员工进行有效沟通

**第五模块：跨部门沟通渠道与策略**

* 分析研讨：部门间埋怨和扯皮的背后是什么？
* 部门间沟通与协作问题现象及原因分析
* 部门间的沟通协作,制度为先还是境界为先
* 正确认知部门间沟通与协作的基础和关键点
* 如何认知和熟悉协作部门的工作内容？
* 怎样让他部门目标变成本部门目标
* 没有合理的沟通渠道，就不可能有通畅的沟通
* 有效建立跨部门间正式沟通渠道与非正式沟通渠道
* 跨部门沟通策略：掌握各自部门特点及沟通双方特点
* 如何进行高效的跨部门会议？
* 跨部门会议常见的9大问题分析
* 高效跨部门会议的应对对策
* 如何赢得旁部门和愉快沟通协作
* 如何赢得同级同事配合的9大原则
* 同级间产生矛盾的12种原因及化解矛盾的8大建议

**第六模块：管理谈判沟通与策略分析法**

* 管理工作中谈判沟通的本质和影响因素
* 如何理解谈判沟通
* 管理与谈判的关系
* 影响谈判沟通的因素
* 有效确定你的LAO及MSO
* “洋葱模型”在谈判沟通中的实操应用
* 实战演练：这次谈判该如何进行？
* 洋葱模型各层要素详细剖析
* 合理选择六大谈判核心策略
* “方”与“圆”的沟通艺术
* 如何让管理更顺畅，如何让沟通更有效

**相关课程**

* 作为管理者你可能还会对《跨部门沟通与协作》、《中层管理能力提升》感兴趣
* 想要在管理沟通上更进一步，你可能需要学习《辅佐上级、成就自己》《团队修炼之——高效开会》

**讲师简介**

**杨 先生**

* **背景经历**
* 肯耐珂萨资深讲师，顾问
* 上海交通大学客座教授
* 美国 ICQAC高级国际职业培训师
* 2007年度金牌培训师
* 2008年度中国十大最具魅力培训师
* 2011年度上海交大商学教育最受欢迎优秀讲师
* 有20多年在外企、合资企业、国企、私营企业等公司担任高级主管的工作经历，曾先后担任某法资国际集团亚太区总裁助理及多家公司总经理等职
* **擅长领域**
* 《360度管理沟通》——有效提升中层经理团队沟通力
* 《打造高效执行力》——有效提升中层经理团队执行力
* 《中层经理管理技能训练》——有效提升中层经理综合管理技能
* 《新任经理管理技能训练》——有效提升新任经理综合管理技能
* **服务客户**

上海交通大学、清华大学、美国辉瑞集团、德国本特勒长瑞汽车系统有限公司、耐世特汽车系统（苏州）有限公司、雪佛龙菲利普斯化工（中国）有限公司、资生堂（中国）投资有限公司、现代重工（中国）投资有限公司、赛莱默（中国）有限公司、麦格纳唐纳利（上海）汽车系统有限公司、长安福特马自达发动机有限公司、立邦涂料、巴斯夫、采埃孚集团、上海电气电站集团有限公司、联想控股上海神州数码有限公司、中建八局、上海石化、光明乳业、江南船厂、吉盛伟邦、上海远洋运输公司、绿地商业集团、中国检验认证集团等。

* **学员反馈**
* *“杨老师平易近人，授课经验丰富，举例生动，关于跨部门沟通的讲解帮助我克服了工作上的困难，很感谢他。”*

——李先生（某国内知名机电公司）

* *“课程的现场互动设计得很合理，数量也多，让我们在实践中得到锻炼、提升。”*

——王女士（某国内知名金融公司）

* *“老师分享的沟通方法和大量的案例对我工作的启发很大，让我重新认识了沟通。”*

——任女士（某国内知名装饰公司）