**课程价格：4980（含授课费、资料费、午餐费）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地点 | 一月 | 二月 | 三月 | 四月 | 五月 | 六月 | 七月 | 八月 | 九月 | 十月 | 十一月 | 十二月 |
| 上海 |  |  | 16-17 | 28-29 | 25-26 | 23-24 | 26-27 | 24-25 | 22-23 | 26-27 | 24-25 | 14-15 |

**课程背景：**

美国著名未来学家奈斯比特说：“未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通之上。”

沟通能力是一笔无价的财富，也是一门需要很大耐心去研究的艺术，增强沟通能力并不是你所想象的那样遥不可及，只要有坚强的信心和适当的方法，每个人都可以拥有很强的沟通能力。

为什么跨部门沟通的问题反复发生?

为什么一件事情由一个部门主导一个部门配合就没人配合?

部门间的交叉与重叠如何处理?

如何挖掘跨部门沟通问题的根源，如何提升跨部门沟通的能力?

洛克菲勒曾说过这样一句名言，假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。沟通能力之重要，由此可窥见一斑。是的，在当今的企事业单位中，组织内部的沟通是否顺畅，已经成为能否激发组织智慧和活力的关键因素，更直接关乎组织未来的发展，然而，并不是所有的人都能够做到有效沟通，都能在与上级，下级和平级的沟通中做到游刃有余，他们有时会陷入种种沟通误区。

这也是本次初衷

**课程目标：**

1、洞悉沟通障碍的真相，掌握跨部门沟通障碍的客观原因，从个人、组织及意识层面分析，破解沟通的思维定势;

2、从编码与解码角度出发，了解不同性格的人行为特征，通过现状分析，反思自己的沟通方式，改善沟通习惯劣势;

3、从心理学角度，掌握沟通的基本原理，比对自己的沟通方式，形成自我管理的良性循环，增强人际关系的和谐，减少互相猜忌、疏导人员情绪、凝聚团队情感。

**课程特点：**感性讲授、理性点评、案例分析、应用比对、工具应用

**课程收益：**

五大价值输出

给知识——培训师经验、积累、理论和行业底蕴;

给系统——帮助学员整理思路，用架构串联经验;

给体验——用案例模拟场景，高品质互动与共享;

给思想——培训师对课程主题的独立思考与见解;

给引导——咨询式培训技术能引导学员愉悦参与。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**总经理、经理、主管、领班级以上人员

**课程大纲**

**第一讲：沟通障碍分析：(从个人层面分析)**

**一、沟通能力测试(书面语现场实战演练)**

**二、沟通障碍解析**

1. 语言表达欠缺

2. 信息接收错位

3. 语言感太差

4. 时机不恰当

5. 人性认知不足

1）性格认知因素

2）价值取向因素

3）知识水平

4）个人经验差异

5）直觉选择偏差

**第二讲：沟通从性格认识开始**

1. D型性格-力量型-老虎型;

2. I型性格-表达型-孔雀型;

3. S型性格-和平型-考拉型;

4. C型性格-思考型-猫头鹰型

1）综合特质

2）人际关系

3）共同才能

4）激励因子

5）行事风格

6）价值最求

7）沟通策略

5. 工作配对中性格的组合

6. 自然组合与互补组合

**第三讲：沟通基本原理与技巧**

1. 同理心原理

1）人在倾听时的10个行为问题与行为纠正

**视频1：**张娟的倾听坏毛病

2. 你的倾听习惯测试与解析

**案例1：**“我在”的含义和表现

**案例2：**“我在听”的含义和表现

**案例3：**“我在用心听”的含义和表现

3. 倾听的三个法宝

4. 人类心灵曲线

**第四讲：如何克服障碍实现有效沟通**

**一、保证沟通到位，避免踢皮球**

1. 事前要问清楚

2. 事后要负责任

**二、倾听大于辩解，会说更要会听**

1. 倾听的5个层次

**三、保证沟通渠道畅通**

1. 避免沟通渠道被干扭曲

2. 消除沟通漏斗现象，保证信息不失真

**四、沟通的更高境界**

1. 力度—恰到好处

2. 温度—春风化雨

3. 速度—有张有迟

4. 角度—你中有我

5. 高度—顾全大局

**第五讲：跨部门沟通的技巧**

**案例分享：**跨部门沟通三原则

1. 面子第一、道理第二、永远不要嫌麻烦、主动——跨部门沟通的第一要义

2. 营造良好的沟通氛围

**互动演练：**如何开个好头

3. 部门间不同意见的正确处理

**分享：**找痛点法影响他人的技术

**分享：**以他人的利益点影响他人的技术

**分享：**运用‘信息不对称’影响他人的技术

**录象观摩：**如何说服意见与你不同的人

4. 跨部门协作问题解决(复盘)

1）应对反悔的方法

2）应对推诿的方法

3）应对不反馈的方法

4）应对不配合的方法

5）应对说了不做的方法

6）存在不同意见，怎么办?

7）应对问题反复发生的方法

5. 赢得合作的6点建议

**课程答疑**

**课程回顾**

**报名回执表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | | | | |
| 通讯地址 |  | | | | | 邮编 |  |
| 联系人 |  | | | 联系电话 |  | 传真 |  |
| QQ |  | | | | 邮箱 |  | |
| 学员姓名 | 性别 | | 职务 | | 手机 | 邮箱 | |
|  |  | |  | |  |  | |
|  |  | |  | |  |  | |
|  |  | |  | |  |  | |
|  |  | |  | |  |  | |
| 打款账号 | | 单位名称： | | | 上海蓝草企业管理咨询有限公司 | | |
| 银行名称： | | | 建行上海第四支行 | | |
| 开户银行、帐号： | | | 31001503800056001693 | | |
| ☑ 提前转帐付款 | | | | | | | |

（此表复印有效）

备 注：

1. 收到您的报名表后，我们将尽快与您联络，如您一个工作日内未接到我们的任何通知，请及时电话与我们联系确认，谢谢！
2. 已报名的企业/个人如有其他原因不能如期参加，请开课前一周通知本公司，如有已转入的款项我公司可根据报名者意愿将费用转为其他课程费用。已经收取课酬费用不再退还。

（需要预定住宿的请参考我司课程《确认函》中的住宿酒店信息）

注意：

→ 请将报名表填写完整，发至我方即可。我方收到报名表后，将以电话、传真或E-mail等方式确认收到报名表。

→ 请在培训之前三个工作日内将报名表回传,课前一周另行发送详细会务安排

→ 本课程可针对企业需求，上门服务，组织内训，欢迎咨询。

→ 请参会学员准备一盒名片,以便学员间交流学习。

→ 请准备几个工作中遇到的问题以便进行讨论。

此表所填信息仅用于招生工作，对所填写的客户信息，我司严格保密，如需参加请填写回传给我们，以便及时为您安排会务并发确认函，谢谢支持！