**《有效沟通：修正沟通双方的本位主义意识》**

**课程费用：**4200元/人 （含税费、教材费）

**课程受众:** 高中基层管理人员、需提升沟通能力的员工

**课程时间:** 2天

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **北京** | **上海** | **深圳** |
| 9月15-16 | 7月19-20 | 9月20-21 |

**授课方式:**案例体验＋实战方法＋录像观赏＋角色扮演＋提问互动＋分组讨论＋精彩点评

**授课特色:** 课前调研及个性化设计+课中系统知识及实操演练+课后做知识转化为绩效指导

**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？
* 为什么部门之间出现问题时，大家都本位主义，不积极寻求共赢解决方案？
* 为什么企业里因沟通不畅导致的内耗很大，一直得不到有效解决？
* 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，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。

**课程原理:**

**要想培养良好的沟通习惯，必须要有良好的心态做基础，还要了解人性的知识和掌握一定的沟通方法**。如下图：

**课程收获:**

让学员

1. 了解沟通的原理
2. 了解什么样的沟通受欢迎，什么样的沟通令人讨厌
3. 了解评价沟通好坏的标准是什么
4. 对企业中常见的沟通问题做了大量的讨论分析，给出解决方案，并挖掘背后的原理
5. 明白沟通中的四大误区
6. 明确沟通中应具备的四大心态
7. 学习沟通中应了解的十点人性
8. 练习沟通中应掌握的十个沟通方法
9. 让学员掌握心理学原理，知其然更知其所以然，在未来的工作中，一通百通
10. 挖掘企业内上下级、平行部门之间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 认识沟通**

1. 沟通的涵义和两个基本思路
2. 视频分享：沟通中的要点和启发
3. 沟通六种渠道及工作中选择沟通渠道的原则
4. 案例讨论：企业中的十种情况各适合哪种沟通方式？
5. 沟通中常见的四大误区
6. 影响沟通的三个因素
7. 评价沟通效果的五大标准
8. 案例讨论：受人欢迎的沟通 & 令人讨厌的沟通

**第二部分 有效沟通应具备的四大心态**

1. 沟通应具备的心态之一---聚焦目标、不忘初心

案例分析：批评下属时的目标是什么？不要适得其反

1. 沟通应具备的心态之二---正面积极、换位思考

案例分析：主管收到下属辞工的信息，为什么生气了？

1. 沟通应具备的心态之三---尊重、理解、接纳、包容

案例分析：领导在下达艰巨的任务时，如何让团队勇于接受挑战？

1. 沟通应具备的心态之四---信任欣赏、开放共赢

案例分析：海豚的故事

**第三部分 有效沟通需了解的十点人性**

1. 人都希望被肯定和赞同

案例练习：人们检查工作时的盲点

1. 人都希望被认为出发点是好的

案例练习：如何让人们放下情绪，调整行为？

1. 人都希望对方和自己同频道

案例练习：兴奋的下属与理性的上司

1. 共同点越多，感觉关系越近

案例练习：如何快速与他人拉近距离？

1. 要想处理好事情，先处理好心情

案例练习：当我们需要别人协作，而对方正有情绪，如何处理？

1. 情感账户：人和人之间存在情感账户

案例练习：如何在紧急求助时，能够得到别人的支持？

1. 人性的五层次：人喜欢高层次欣赏，接受低层次批评

案例练习：如何嘉许员工，让员工更努力？如何批评员工，员工会愿意改正？

1. 给对方想要的才是真的好

案例练习：不懂对方心思的时候，用什么方法来了解对方？

1. 人类采取行动的两大动力：追求快乐和逃避痛苦

案例练习：如何让别人快速做决定？

1. 性格不同，喜欢的沟通方式不同

案例练习：不同性格的人，最喜欢和最讨厌的沟通穴位点是什么？

1. 案例练习：从十个案例中，体会沟通中的人性智慧，学员练习，老师点评

**第四部分 有效沟通需掌握的十个方法**

1. 沟通前先做准备 案例练习：准备的5W2H法
2. 创造良好氛围 案例练习：创造氛围的时间线法
3. 倾听与复述的三层次 案例练习：你能否听懂员工话语背后的真正意图
4. 教练技术的发问方法 案例练习：开放式发问、封闭式发问
5. 探秘术 案例练习：如何挖到问题根源？如何了解一种技能的精髓？
6. 有效表达I-message 案例练习：同样一句话，换下说法，如此不同
7. 有效表达的结论与内容 案例练习：如何能清晰地向上司汇报工作？
8. 调焦到你要的事情上 案例练习：下属业绩差，如何与其绩效面谈？
9. 五步抗拒消除法 案例练习：如何让拒绝你的人变得同意你？
10. 达成共识及行动安排 案例练习：沟通后的再确认及行动计划
11. 案例练习：十个主题沟通练习总结，让学员掌握沟通方法

**第五部分 有效沟通在企业中的应用**

1. 与上司沟通常见障碍与沟通要点：
2. 向领导请示工作的要点
3. 向领导汇报工作的要点
4. 如何向领导表达不同的意见
5. 如何博得上司的认可
6. 如何赢得上司的信赖
7. 与下属沟通常见障碍与沟通要点：
8. 如何向下属下达任务目标
9. 如何解决下属间的纠纷
10. 如何在批评下属的时候，达到鼓励的效果
11. 如何让下属愿意跟随你
12. 如何让下属敞开心扉
13. 跨部门沟通常见障碍与沟通要点：
14. 跨部门沟通比部门内沟通难在哪里
15. 丰田公司跨部门沟通的典范
16. 融洽部门间沟通氛围的非正式方式
17. 部门间正式沟通的几种渠道
18. 改善跨部门沟通的5项策略
19. 现场解答：学员在实际工作中遇到的沟通问题，现场分析解答

**【讲师】何岸 先生**

**一、讲师背景：**

* 中层管理者综合能力、领导力、有效沟通训练专家
* 中科院心理研究所 管理心理学 博士研究生
* 中国人民大学 工商管理（MBA）硕士
* CIPTT认证国际注册职业培训师
* 人力资源管理师
* 曾任500强企业高管 20年企业管理经验
* 中国人民大学、厦门大学 MBA特聘讲师

**二、专家资历：**

中科院心理所管理心理学博士研究生，中国人民大学工商管理硕士，曾任500强企业集团高管，从事企业管理二十年，有着丰富的企业管理及培训经验，近年来专注中层干部综合素质和能力的提升。基于多年的管理实战经验，在知名企业做几千场中层管理技能、领导力、执行力、有效沟通、团队建设等方面的培训，客户评价均在95%以上，返聘率高，是能真正解决企业实际问题的实战派讲师。

**三、授课风格**

* 有500强企业的实战管理经验，对具体实操有很多实用实效的方法。
* 授课极具启发性，是国内少有的既懂顾问技术，又懂教练技术的老师，既能解决课堂上涉及的问题，又能引发学员反思个人的心智模式，产生顿悟。
* 课堂上安排一定的自由问答时间，面对学员在工作中常遇到的各种棘手问题，从容给出成熟、系统的解决方案。
* 敏锐度极高，对所培训团队的整体状况，有清晰敏锐的洞察，课后会给企业领导者一些有价值的建议。
* 台风稳健，作风严谨负责，与学员有良好的互动，幽默互动中既活跃了课堂气氛，又透着智慧，有些见解让人受益终生。
1. **差异化优势：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **一般的管理课程** | **本管理课程** |
| **调研方面** | 仅采用问卷调研，或仅听HR的表述，或不调研 | 采取**两个步骤**（先问卷调研，后电话访谈），**三个层次的调研**（企业领导，企业HR，参训学员代表），**全方位摸****准客户需求** |
| **内容方面** | 只给零散的方法，或者只谈理论 | 既有实用技能方法，也有背后的原理，**让学员知其然也知其所以然** |
| **讲授方面** | 直接讲道理给学员，填鸭式，学员被动接受 | 更多地是**启发式，教练式**，来引导学员自己思考、反思，最后老师提炼概括，**学员主动学习，印象深刻** |
| **案例方面** | 用多年周知的案例，或古代故事，有些脱离现实 | 全部用目前企业中**常见的问题做案例，让学员如身临其境**，有利于课后在企业中解决类似问题 |
| **培训焦点** | 只讲行为方式，忽视思维方式的引导 | 不仅讲实用方法，重点培养学员的正确的思维方式，这样**让学员学到“根”**  |
| **点评方面** | 只点评学员行为方面的问题，让学员只看到自己的缺点，而没看到盲点。 | 老师运用教练技术的精髓对学员的发言和表现做点评，**句句到位，直指人心**，让学员看到自己的盲点，让学员看到自己一贯以来的模式是否有问题，这样**让学员受益终生** |
| **课后支持** | 只对课程现场做反馈调查 | 课后给企业**做综合评价和建议**，并支持企业做培训后的行动改善计划，**让培训真正落地** |

1. **服务过的客户：**

**知名企业：**国航、海航、中国移动、中国电信、中海油、中石油、中科院自动化所、中国邮政、国家电网、中行、工行、农行、建行、交行、中国人保、太平财险、平安、民生财富、中建、中铁、格力电器、创维集团、华润集团、爱仕达、新浪网、智联招聘、北汽、一汽、东风汽车、东风本田、戴姆勒、吉视传媒、日立集团、中国海关、长江通讯、美丽中国、普华永道、萧山机场

**金融保险业：**中国银行、工行、交行、建行、农行、民生银行、中信银行、中国邮储银行、广发银行、厦门银行、南京银行、渤海银行、河北农商行、贵阳华创证券、山西证券、中国人保、太平财险、平安保险、华夏保险、君龙人寿、生命人寿、泰康人寿、汇康保险、祥龙博瑞、民生财富、鸿坤财富、普信资产、诺远资产、阿拉丁、易生小贷、马上金融消费、长安新生、海淀金融

**行政事业服务业：**成都行政服务中心、海南省交通厅、四川省科技厅、广电运通、信阳邮政局、河南邮政总局、江西广电、邢台党校、北京认证中心、煤科院、中轻局、北京自来水集团、华铁传媒、顺义区政府、祥龙物业、北京一商、天竺空港、广州礼顿酒、盛大松亭餐饮、美集物流

**医药行业：**国药集团、北京同仁堂、华润三九、齐鲁制药、神威药业、天津中新药业、陕西派昂医药、河南医药、九州通、百合生物、北京宝健、葵花药业、北京史赛克、长峰医疗、润美生物、吉威医疗、太福制药、老桐君药业、北京医疗服务中心、元新康复、欣誉康、优辉康、广西瑞迅

**房地产建筑行业：**中建三局、七局、八局、中铁南方、中南电力、中铁三局、十一局、电气化局、中交二航局、武汉给排水、武汉建工、大桥局、长沙房产、北京建装、泓达装饰、东易日盛、正弘置业、三亚城投、东方集团、深圳海岸地产、怡生供暖、寰宇设计院、连云港城建、万恒地产

**制造行业：**格力电器、创维集团、光明乳业、大唐集团、戴姆勒、欧玛可、北汽、一汽、东风汽车、东风本田、广西方盛实业、北京平和精工、福达股份、浦林成山、港华燃气、博广热能、马鞍山发电、北京朗新明、华润新能源、西南能矿、河南煤化集团、青海五彩矿业、淮北矿业、万达水泥、相山水泥、沈阳中之杰、赊店老洒、新凤祥集团、沃隆食品、杰克股份、凯迪环保、远东电缆、凯迪环保、优先出锐（韩）、依农马达（日）、香江科技、南山铝业、来宾铝业、贵阳热力、钱江机器人、宁德时代、华纬科技、向兴集团、顺成集团、爱仕达、上海昌硕、富凯航空、上海虹日、星宇化肥、朔黄铁路、骏辉模具、深圳豪麟

**IT行业：**新浪网、国航信、研祥科技、安信天行、武汉精测电子、泰德电子、星捷软件、北京联创达美、爱听卓乐、同创双子、闺蜜网、紫藤科技、广州云智易、北醒光子、苏州通付盾、亿讯、卓望科技、普罗格、兆芯电子、寄云科技、北京华星、团圆网络

**培训及其它：**中国人力资源协会、国家心理管理师协会、智联教育、派纳教育、西经教育、学大教育、昊科教育、祥龙大学、北京商校、有课啦、氧职吧

**MBA类：**人民大学、厦门大学、山东大学、大河商学院、青岛海洋大学、沃德商学院 MBA班