**沟通密钥™（职场关键场景沟通策略）**

课程费用：1800元/人（包含课程资料、学习费、茶歇等，不含午餐及住宿）

举办单位：深圳市中企智汇企业管理咨询有限公司

课程地点：深圳

课程时间：8月25日

**课程背景：**

为什么你说是一个样，别人做出来是另外一个样？

为什么一件事情由一个部门主导却没人配合？

为什么很多简单的事情月月教、天天做，就是做不好、还是犯同样的错误呢？

“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通”——松下幸之助。员工所需的最重要的三项技能依次为：沟通能力、管理能力和团队合作能力。研究表明，管理者会把70%的时间用在沟通上，一个团队70%以上的误会都来自于沟通的问题，随着现代化社会职业分工专业化和精细化程度的加强，人与人之间的交流合作日益密切，只有不断提高自己与人沟通的能力，我们才能更好地进行自己的工作。

本课程不仅仅讲授技巧、流程、工具，让学员在领会沟通的底层逻辑的基础上练习再练习，不仅仅是课后用，在课堂上就开始运用。跌宕起伏的课程剧情发展，生动活泼的角色人物形象，润物无声的教学内容转化，既能联系实际，让学员学起来轻松，又能拓展思维，打开视野，让学员学后即用。

**课程收益：**

1、情景教学，代入感强。19个情景还原管理者在工作现场遇到的挑战和沟通难题，让学员以主角的形象出现在课堂，如置身真实的工作场景中。将知识点融入到决策中去，通过一个个情景的模拟，边解决问题边训练，提升沟通能力。

2、主题+互动+案例+工具+练习，强化学习效果，实用性强。课程中提供众多实用工具用以解决实际问题，直接拿来用，并结合练习加深印象，所学即所得。

3、360°沟通训练。课程包含对上、对下、对内、对外的常见沟通场景模拟，能力提升更全面。

**授课方式：**

20%情景研讨+50%知识点讲解+30%现场练习+教学案例+视频解析+教学游戏

**课程对象：**

职场中需要提升沟通能力的人

**课程大纲**

**导论**

1、沟通的四大障碍

2、沟通原理的模型

3、课程逻辑介绍

4、学习竞赛规则介绍和课堂公约

5、背景及人物关系介绍

**模块一：汇报沟通，解开资源密码**

**情景1：工作成果被否定**

1、接受指示3O法

2、练习#：正确接受领导给你的布置的工作

3、报计划，要资源

**情景2：工作汇报陷入纠结**

1、正常推进下，如何汇报进度

2、汇报有条理

3、练习#：老板，我们要涨价

**情景3：可能开不了的会**

1、面对问题的三类人

2、案例：跟着人民日报的文章标题学汇报

3、化危为机的CRISIS汇报法

4、练习#：直截了当地把问题汇报清楚

**情景4：坚持还是放弃**

1、案例：同频，才能共振

2、提建议四步法

3、提建议的注意事项

4、练习#：用提建议四步法建议领导增加招聘名额

**情景5：尴尬的洽谈**

1、孕妇效应

2、沟通中的不确定性

3、不要误导上级

**模块二：洽谈沟通，解开合作密码**

**情景6：资源评价**

1、尊重别人就是给自己铺路

2、供应商评估的维度和方法

3、案例：正式特殊情况

**情景7：合作谈判**

1、谈判的本质

2、视频：灵魂砍价

3、谈判沟通的开进关

4、练习#：谈判脚本演练

**情景8：艰难的工作启动**

1、异议处理的三种选择

2、案例：金特会面地点选择中的玄机

3、第三选择的沟通方法

**情景9：工作迟迟没有进展的乙方**

1、案例：D&G辱华事件

2、工具：结构化情绪控制表

3、有效沟通的行为模式

4、练习#：逻辑聆听

**情景10：前进还是停下的两难抉择**

1、案例：国产手机哪家强

2、工具：复盘画布

3、逻辑讨论

4、高效复盘的沟通规则

**模块三：协同沟通，解开效率密码**

**情景11：难搞的同事**

1、协同管理的组织逻辑

2、视频：同样的场景，不同的结果

3、工具：同理心沟通的一二三

4、练习#：同理心表达

**情景12：漏单事件**

1、案例：麦当劳的胜经

2、流程创造与再造的方法

3、流程落地需要开关

4、工具：执行要素表

**情景13：业绩风波**

1、案例：投诉不一定是坏事

2、投诉背后想表达的是什么

3、投诉处理要做闭环

4、工具：倾听+提问，找到投诉根因

5、练习#：被投诉的生产部

**情景14：风波后遗症**

1、了解对方

2、案例：为什么没人救她

3、对等沟通

4、投其所好

**情景15：评优难题**

1、怎么做选择

2、案例：孙权的沟通艺术

3、如何推功揽过

**模块四：指示沟通，解开成长密码**

**情景16：一次委屈的Bug修复**

1、布置工作说五遍

2、练习#：用五遍把工作布置清楚

**情景17：有社交恐惧症的下属**

1、辅导的准则和公式

2、指导不同类型的员工

2、辅导如何做到一举两得

**情景18：效率低下的夏达**

1、案例：陶行知先生的四颗糖

2、表扬的正确示范

3、批评的三个层次

4、有效批评的过程示例

5、练习#：如何批评迟到的下属

**情景19：被关注的总结报告**

1、工作总结报告结构示例

2、工具：“行动-成果”梳理表

3、练习#：对本次2天的学习情况，给领导做一个总结汇报



**涂生旺老师 党建、沟通管理、团队打造专家**

四川大学工商管理硕士MBA

中科院心理所应用心理学 研究生

国家二级心理咨询师

高级健康管理师

RFP美国财务规划师

最强大脑李威高效记忆法夏令营特聘讲师

**曾任：**大型央企、上市公司市场总监、HR总监、培训总监；

**曾任：**慈铭集团、香港康健集团，中国中信集团等上市集团公司中高层管理，及多家公司联合创始人。

**擅长领域：**

版权课程《沟通密钥TM—组织高效沟通》授权讲师

版权课程《峥嵘TM—党史情景沙盘》授权讲师

版权课程《砺炼TM—青年干部七种能力》授权讲师

版权课程《峰火TM—党建情景沙盘》授权讲师

**培训经验** ------------------------------------------

涂生旺老师有7年高校党群工作经验，党龄25年，曾担任大型央企、上市公司市场总监、HR总监、培训总监、总栽助理等中高层管理工作，先后就职于慈铭集团、香港康健集团，中国中信集团等上市集团公司，多家公司联合创始人；

涂生旺老师有良好的国际视野，知识储备丰富、**沟通能力强**、擅长营造**团队沟通氛围**，运用**沟通方法**打通各级“**部门墙”，减少企业沟通成本、大大提升工作绩效！**曾参与多家大中型企业战略梳理、流程再造、HR流程再程等咨询项目，参与多家大型连锁企业内部培训系统的搭建、团队培训沟通会、团队执行力等全过程；

**【客户见证】**

**央企国企：**中国中信集团、中信医疗集团、惠州协和医院、中国移动、中海油、中国电信、深圳燃气集团、华润集团、深圳水务集团、广州公交集团、移动科慧、广东凤铝铝业、广东移动、梧州供电局、惠州电网

**金融机构：**中信银行、中信信用卡中心、招商银行、深圳中国银行、富德生命人寿、恒大人寿、中国人寿、中国平安、大童保险、河南工商银行、宁波工商银行、江西工商银行、上海上证金融、广州农信社、深圳佰信集团

**民营连锁企业：**香港康健集团、华大基因、深信服集团、埃彼穆勒物流集团、安踏集团广东分公司、慈铭集团、美年大健康集团、佛山小熊电器、深圳昂纳集团公司、厦门州信影像中心惠州敏华控股、广东洛贝电子科技有限公司、华阳电子、东莞捷邦实业......

**教育机构(公开课)：**深圳博商领导力学院、深圳清华研究院、深圳先进技术院、广东智通职业培训学校、中旭集团、淮安高校、武汉锦秀梦华、红门文化、环球资源......

**主讲课程** ------------------------------------------

**版权课程《沟通密钥TM—组织高效沟通》授权讲师**

**版权课程《峥嵘TM—党史情景沙盘》授权讲师**

**版权课程《砺炼TM—青年干部七种能力》授权讲师**

**版权课程《峰火TM—党建情景沙盘》授权讲师**

**授课风格及课堂展示**---------------------------------------

**互动性强：**幽默风趣、极具亲和力，通过贯穿始终的“提问”式教学方法，全程引导学员思考、参与，再加以大量情景案例+视频+游戏+引导等情景式教学，激发学员自主学习的意愿。

**落地性强：**将生硬的理论知识结合工作实践进行技能传授，将专业经验与培训技巧高度结合，让学员们流连忘返；

**简单易学：**复杂的问题简单化、简单的问题深入化，通过大量的情景案例，让学员进入情景去感知历史，进入情景去感情管理的精髓。让学员在轻松思考的环境中，理解知识体系，并进入应用的情境。