**《关键沟通》**

**【报名详情】**

场次：**2024年5月17日-18日上海**

费用：4980/元人（差旅费用请自理）

**【课程前言】**

沟通是职场中至关重要的一环。据统计，80%的工作障碍是由沟通问题导致的。一个项目是否能够顺利完成，70%取决于团队成员之间的沟通效果。在工作中，由于沟通不畅，导致误解、延误甚至失败的情况比比皆是。杰克·韦尔奇曾经说过：“管理就是沟通、沟通，再沟通。”员工所需要的最重要的三项能力是沟通能力、团队协作能力、问题解决能力。因此，提高沟通效率是每个职场人士必须面对的挑战。

本课程是一门全情境沙盘沟通课程，以15个情境还原管理者在工作中遇到的挑战和沟通难题，让学员“身临其境”，通过独立思考、小组讨论和PK，破解管理障碍和沟通难题。课程将沟通理念、方法、技巧、工具等融入决策中，真正做到，让学员在学中练，在练中学，训战结合，突破沟通障碍，提升沟通的实战能力和团队协作能力。

**【课程收益】**

* 认识沟通的重要性，了解沟通障碍产生的根本原因
* 够理掌握向上沟通、工作汇报的技巧，获得上级的资源支持
* 能够掌握横向沟通障碍产生的原因及应对方法，提升部门间协同工作效率
* 能够掌握向下沟通方法技巧，提升团队管理效率，增强员工归属感

**【课程对象】**

新晋管理者、中层管理者、高潜、后备干部

**【教学方式】**

情景研讨+知识讲解+现场练习+教学案例+视频解析+教学游戏

**【课程大纲】**

**课程导入**

* 沟通中存在的偏差
* 【活动】“我说你画”：理解沟通偏差
* 影响沟通的四大因素
* 情境故事及人物介绍

**模块一：向上沟通，获得资源支持**

* 向上沟通的实质
* 沟通中的视角差

**情境1：如何在上司给出模糊指令时，识别上司的真实意图、寻求更清晰的指引**

* 区分事实和想象
* 接受上级指示三步法
* 精准沟通六要素
* 练习：结构化复述，有效接受任务
* 工具：关键任务复述模型

**情境2：如何有效地向上级领导汇报工作进展和成果**

* 阶段性工作汇报的必要性
* 不同风格领导的汇报策略
* 高效清晰的结构化汇报
* 练习：做一次清晰的结构化汇报

**情境3：工作推进出现异常时，如何进行有效汇报**

* 工作异常汇报六步法
* 视频欣赏：危机下的汇报
* 练习：应对突发状况，做好汇报

**情境4：如何向上级提出建设性的反馈或建议**

* 有效交流的本质：“先迎合”，再引导
* 向上建议4步法
* 向上建议3原则
* 视频欣赏：最好的新年礼物
* 练习：如何向上建议“增加项目预算”

**情境5：当遭遇挑战、需要更多资源时，如何说服上级、获得更多支持**

* 向上沟通的本质
* 获取资源支持的CARE模型
* 视频欣赏：最美的语言
* 练习：有理有据，获得支持

**模块二：横向沟通，提升协同效率**

* 沟通是协同合作的基础
* 横向沟通的价值
* 沟通的3个阶段

**情景6：面对不同供应商，如何做出决策**

* 彼此尊重，合作共赢
* 供应商选择的6大原则
* 工具：供应商选拔评估表

**情境7：如何推动与供应商谈判成功**

* 沟通谈判的起点：目标确认
* 沟通谈判的底线原则
* 沟通谈判的4个要点
* 视频欣赏：一次成功的谈判

**情境8：如何推动与外部供应商的合作**

* 提升事件重要度
* 达成共识4步骤
* 创造合作共赢的第三选择

**情境9：如何有效推动跨部门沟通协作**

* 协同管理的组织逻辑
* 同理心表达的4个层次
* 视频欣赏：同样的场景，不同的结果
* 练习：换位思考与表达

**情境 10：如何运用关键对话技术，处理跨部门冲突和投诉**

* 倾听的3个层次
* 投诉的5种诉求
* 处理投诉6步法
* 练习：区分事实和判断

**情景11：如何缓和跨部门关系，建立良好的合作**

* 建立情感账户
* 对等沟通，换位思考
* 投其所好
* 小结

**模块三：向下沟通，提升团队管理效率**

* 营造积极氛围，激发内生动力

**情境12：如何确保团队成员清晰理解目标计划，并有效执行**

* 工作沟通中的信息差
* 影响判断的3个因素
* 重申并澄清目标期望与行为标准
* 提升下属的意愿
* 视频：任务布置5步法
* 工具：BEM、SOW

**情境13：面对多样化团队，如何为下属提供个性化辅导**

* 辅导下属3步法
* 不同类型员工的辅导策略
* 学习形式选择策略

**情境14：如何有效表扬和激励下属**

* 员工激励的3个误区
* 找到下属需求从而选择合适的方法进行激励
* 对员工激励的4个原则
* 物质激励和非物质激励
* 激励员工的12种方式
* 练习：欣赏式激励角色扮演

**情境15：如何有效地向上级领导汇报工作进展和成果**

* 汇报沟通4步法
* 接受任务的3个原则
* 汇报沟通的6个要点
* 案例：汇报工作的3种结构化呈现
* 视频：一次尴尬的汇报
* 工具：结构化汇报公式
* 练习：针对本次学习，向领导做汇报总结

**结尾：课程回顾总结**

**【老师介绍】-石老师**

GHR研究院专家

具有20年人力资源及人才开发管理实战经验

曾就职于大型央企总部、TOP零售服务企业

担任企业大学课程开发中心负责人、项目经理等岗位

管理并运营近核心岗位学习地图搭建、关键人才培养等近20个项目

具备丰富的项目设计与管理经验

**讲师资历**

◆ 经济学硕士、法学学士

◆ 学习地图设计与开发认证讲师

◆ 情景案例版权课程开发者及项目导师

◆ TTT认证讲师

◆ 经验萃取认证讲师

**擅长领域：学习地图开发与设计、情景案例课程开发、微课开发设计、经验萃取、团队管理**

**主讲课程**

《结构化复盘：将经验转化为能力》

《关键岗位场景化学习地图构建》

《三环五扣：绩效导向的课程开发与设计》

《极致呈现：培训师自我修炼》

《磨砺：Smart经理人实战训练》

**主导项目**

◆ 《关键岗位学习地图搭建与学习资源开发项目》

◆ 《敏捷微课开发项目》

◆ 《内训师培养项目》

◆ 《一线门店经验萃取项目》

◆ 《移动学习平台搭建项目》

◆ 《片区总经理训战营项目》

◆ 《新经理培养项目》

◆ 《管培生培养项目》

◆ 《金牌门店长培养项目》

◆ 《带教店长培养项目》

◆ 《加盟商特训营项目》

◆ 《门店业绩提升项目》

**授课风格**

* **实战性强：**以解决企业真实问题为目标，聚焦问题，即学即用，带领学员进入真实情景化的训练，让学员在课堂上进行练习、反馈、改进，带来看得见的效果。
* **互动性强：**通过互动式教学，启发学员思考、引导学员参与。通过大量案例+视频+游戏+引导+团体动力学等体验式教学，激发学员自主学习的意愿。
* **易学性强：**复杂的问题简单化，简单的问题深入化，通过大量的类比、举例，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。

**学员反馈**

* 课堂生动有趣，不枯燥，案例贴近实际场景，对工作特别有启发，相信应用于实际

工作中，会带来惊喜的变化。

* 逻辑思维严密，教学思路清晰，能够化繁为简，接地气，学起来特别轻松。
* 台风稳健，干货满满，收获很大，改变了我的思维，未来要应用于实践。