职场高效沟通心理学

Psychology of Effective Communication in the Workplace

|  |  |
| --- | --- |
| **讲师/Lecturer：**师老师 | **费用/Price：**¥4580元/人 |

**课程排期/Scheduling**

**北京：2024年04月18日-19日**

**上海：2024年05月30日-31日**

**深圳：2024年06月20日-21日**

**广州：2024年08月08日-09日**

**北京：2024年09月25日-26日**

**深圳：2024年11月20日-21日**

**广州：2024年12月25日-26日**

**课程概述/Overview**

**课程背景：**

作为一名优秀的员工，您是否经常遇到以下问题：

——自己已经说得很明白了，但为什么对方还是不理解？

——自己真切希望为领导分忧，却无法真实而充分理解上级意图？

沟通是人和人进行链接的桥梁，是员工的核心可迁移能力，而且工作中70%的问题是由沟通引起的，所以沟通能力的提升不仅能综合提升个人的能力和水平，而且能让工作更加高效。

本课程从沟通的本源出发，基于沟通的要素和境界，通过关键确认、激发影响和达成一致成就管理者共通共情共赢的沟通技巧。同时，课程以向上向下沟通的原则和目的为指导，针对现实常见沟通场景进行实战技巧分享，助力向上向下沟通的提升。向上汇报是核心向上沟通技巧，课程从向上汇报的境界和关键出发，实现向上汇报的完美呈现。

课程基于理论、辅以工具、归于实战并通过模拟和探讨激发学员，从而实现知识、能力、体验的全方位提升，引爆沟通的质变之旅。

**课程收益：**

◆ 【道】陈述沟通的四大要素和三层境界；

◆ 【法】解释制胜沟通技巧的逻辑，构造共通共情共赢的沟通模式；

◆ 【术器】灵活运用信息传递、情感影响和达成一致的技巧，让沟通有温度更高效；

◆ 【术器】掌握并运用跨部门沟通的技巧，打破沟通的部门壁垒；

◆ 【术器】运用向上沟通的五种场景技巧，快速赢得领导信任；

◆ 【术器】运用向下沟通的五种场景技巧，带出有活力的团队；

◆ 【习】沟通体验，总结和应用制胜沟通技巧。

**课程对象：**

企业中高层管理者、储备干部、核心骨干

**课程方式：**

理论讲解、视频体验、案例解析、培训活动、分组讨论

**课程大纲/Outline**

**第一讲：追根溯源，探寻沟通本质**

一、沟通是核心技能可迁移技能

1． 沟通是核心可迁移技能

2． 工作中70%的问题由沟通引起的

二、沟通是思想和情感双向传递

1．沟通四大要素

达成一致+思想传递和反馈+感情传递和反馈+保持感情的通畅

2．沟通的四大误区

1）目的不明 2）自我主义 3）情绪迷失 4）没有闭环

3．沟通三层境界

1）共通：我要你。。。 2）共情：我和/为你。。。 3）共赢：我们。。。

三、沟通技能提升三法则

1．自我修炼：沟通提升是个人心性修炼的结果

2．以终为始：在确保做正确事情前提下，使用正确沟通方式和技巧

3．逐步提升：事后反思-事前规划-事中体悟

**第二讲：制胜沟通技巧，共通共情共赢的艺术**

一、共赢：目标统一 达成一致

1．目标（Aim）是沟通的出发点

5Why分析法找到核心目标

2．一致（Agree）是沟通的最终目的

双赢思维是一致的心理基础

二、双C共通：思想互通 ，达成一致

1．思想信息准确传递（Communication）是沟通基础

1）思想信息传递很简单但不容易

2）倾听是学会沟通的第一步

3）会说话就是高情商

2.关键确认（Confirm）：让思想信息传递更有效

1）沟通漏斗让沟通打折

2）关键确认让重要事情不再遗漏

三、共通：情感共鸣，激发影响

1．情感（Emotion）：让沟通更顺畅

1）微笑：世界上最美的语言

2）赞美：打开心门的钥匙

3）共同点：拉近关系的终极武器

2．同理心是激发影响的核心关键

1）同理心=理解万岁，直击灵魂深处

2）八字同理心速成法——现实、情感、期待、回应

**第三讲：跨部门沟通：推到“部门墙”**

一、跨部门沟通的难点

1．信息不对称，缺乏同理心

2．职权不清，失去权力

3．利益冲突、回避责任

二、三大原则让跨部门沟通不再低效

1．明确目的第一，实现手段第二 树立共同目标，以目标为牵引高效沟通

2．认真思考第一，立刻行动第二 提前准备，包括自己能为对方提供什么价值

3．沟通影响第一，信息沟通第二 懂得尊重欣赏、换位思考，非正式沟通

三、跨部门沟通的关键流程

1．从“心”开始，确定沟通目标

2．注意观察，营造和谐对话氛围

3．保证安全，促使对方畅所欲言

4．控制想法，高情商开展对话

5．陈述观点，循循善诱施加影响

6．了解动机，探寻对方想法

7．采取行动，促进行动和结果

**第四讲：【术器】向上沟通：每一次说与做，都帮您赢取领导信任**

一、上司建立高效工作关系

1．与上司合作六不做五主动

2．规划与上司的关键对话

3．和上司合作共赢的5大原则

4．做好工作5位法

5．获得上司信任的五个关键

二、和上司场景化沟通

1．接受指示：能说会干，始于从领导手中接活

2．跟进：被领导催着问进度，你能说利落吗？

3．汇报：如何说，才能清晰有力

4．诉苦：怎样“哭”，才能讨来资源与机会

5．恭维：怎样赞美，才不谄媚，又有用？

三、向上汇报技巧

1．向上汇报的境界

2．向上汇报的三大关键

**第五讲：向下沟通：好好“听”下属的话，才能带出有活力的团队【根据培训对象确定是否要向下沟通】**

一、和下属沟通的法则

1．黄金法则

2．向下沟通四原则

二、和下属沟通场景应用

1．期待：如何沟通，才能让小伙伴满足您的期待

2．训练：怎样教，小伙伴才能真的听进去

3．表扬：表扬是最大的激励

4．批评：怎样“骂”，才真能敲打出效果？

5．冲突：当与团队吵起来时，怎么办？

**第六讲：合作双赢，高情商客户沟通**

一、客户沟通的基本原则

1．两大重点指引沟通方向

2．三大原则成就客户沟通

二、搞定客户的超级沟通术

1．需求：怎么沟通，才能确定对方需求？

2．价值：怎么表达，才能把服务包装的更有价值

3．谈判：如何让不一致的理解变成一致的行动

4．生意：生意不是卖出来的，而是闻出来的

5．规矩：如何拒绝客户不合理要求？

6．砍价：客户讨价还价怎么办

7．催款：如何快速回款

三、客户投诉和处理技巧

1．客户投诉的原因和期待

2．客户投诉的满意机制

3．客户需求冰山

4．客户投诉处理的六步骤

**第七讲：模拟练习，体验高效沟通**

一、模拟活动，映射真实工作状态

二、群体讨论，激发感悟行动提升

**讲师介绍/Lecturer**

**师老师**

中层管理实战专家

13年企业管理实战经验

华为大学认证讲师

日产训MTP高级培训师

诺基亚全球金牌培训师/北京师范大学特约讲师

曾任：亚信科技 管理领导力负责人兼首席培训师

曾任：华为大学 培训总监

曾任：汉能控股管理培训部 部长

曾任：诺基亚学院 培训总监

**擅长领域：**

管理领导力、团队管理、执行力、有效沟通、向华为学管理……

师老师致力于管理领导力培训16年，曾为华为、诺基亚、网秦集团、汉能控股、亚信科技等多家企业搭建管理者领导力培训体系，其中主导完成的华为北研所《管理者能力提升训练营》项目，受到华为全国各研究所复制推广，并获得华为公司北京团队金牌团队奖。

16年来累计开发定制企业中层管理者课程20余门，擅于采用培训沙盘、教练辅导、案例分析、实战研讨等方式，让学员通过思维观念的改变来引领行为的变化，参训学员超过40000+人。

**实战经验：**

华为公司

曾负责建立和推行华为北京研究所管理者能力提升训练营，带领团队为各级管理者定制分级培训体系，累计培训管理者超过5000人次，为华为北京输出超过1000多名管理干部，华为大学培训项目多次被全公司公开表扬，并荣获华为公司金牌团队奖。

汉能控股

负责建立汉能管理领导力学习培训体系，培育企业所需的中层管理人员，以汉能文化为魂，开发处汉能定制管理领导力培训课程12门，通过对自身经验与汉能企业文化的成功萃取丰富了汉能案例库，广泛运用于企业多层级管理者群体中。

亚信科技

主导团队搭建公司基层、中层和高层现任管理者和后备团队培训体系，覆盖公司2000多名管理者，成功制定攀登者计划、金星计划、领航者计划和巅峰计划等系列课程，规划线上线下课程50门+，学员满意度达到95%。

**部分授课案例：**

连续2年为亚信科技进行授课

《卓越领导者的情商领导力修炼》 3期 高层管理者80人

《管理变革和实战工作坊》 6期 中基层管理人员210人

《向管理要业绩、做合格当家人》 2期 中层管理者68人

《新任管理者转型90天》 8期 中基层管理人员128人

《新业务管理者速赢之道》 6期 中基层管理人员188人

连续2年为汉能集团进行授课

《文化领导力》 4期 中基层管理人员189人

《中层管理者团队管理》 6期 中基层管理人员150人

《管理者超级沟通术》 6期 中基层管理人员147人

《跃升：重构管理思维》 3期 总裁班68人

《管理者高情商沟通》 12期 核心骨干400人

连续3年为诺基亚进行授课

《基层管理者能力提升培训》 6期 中基层管理人员208人

《中层管理者团队建设》 4期 中基层管理人员180人

连续3年为网秦集团进行授课

《公司文化和团队管理》 6期 基层管理者150人

《高绩效团队建设》 4期 中层管理者90人

《沙海寻真管理沙盘》 4期 中层管理者90人

连续4年为华为公司进行授课

《华为金牌团队管理》 2期 中基层管理者60人

《华为卓越导师修炼》 5期 新员工导师108人

**授课风格：**

深入浅出：用浅显的语言和实战案例诠释高深理论和技能，让知识触手可及不再神秘；

激发共鸣：用底层的逻辑和共同经历激发个人认知和情感，让思考水到渠成不再生硬；

 简单实战：用普适的技能和实战诀窍使能个人行动和改变，让效果如约而至不再艰难。

**主讲课程：**

《MTP管理者八项修炼》

《高情商领导力》

《管理者高效团队建设》

《管理者角色认知与核心技能提升》

《管理者制胜沟通技巧》

《目标管理和计划执行》

《工作汇报和向上沟通》

《向大师学执行：打造团队黄金执行力》

《向华为学管理：华为企业文化建设和干部管理》

**部分服务客户：**

零售行业：苏宁电器、国美电器、大中电器、天音控股、爱施德、神州数码……

互联网公司：亚信科技、网秦集团、百度、搜狐、轻盈医疗、东软集团、北大方正……

移动通讯公司：华为、联想、Dell、中国移动、中国联通、中国电信、诺基亚、摩托罗拉、联想移动……

国企央企：中国邮政、中国农业银行、中国工商银行、中国电子、中国铁塔、中国石油、中光电、中国二十冶、全国农工商、中国电科、大兴机场、山东大学、中国建筑设计研究院……

其他：汉能控股、北师大研究生班、万集科技、蒙草集团、协合新能源、曹妃甸港、长房集团、北京自来水集团、北京金隅集团……