**职场高效沟通技巧训练**

**主讲老师——卫小奎**

**【课程背景】**

对于职场新人而言，我们大量的工作需要依靠沟通来完成，公司执行力的落地和绩效的达成也需要有效沟通来保障，由此可见职场高效沟通的重要性是不言而喻的。然而，现实工作中出现的大量矛盾和纷争都是因为与上司和同事之间的沟通不畅而产生，比如：向上级汇报工作或说服上级争取更多支持，却总是得不到上司认可和帮助；平级之间沟通总是不能获得对方的理解，特别容易出现扯皮的现象；面对与客户之间的误解和纠纷，总是无法有效应对而显得无所适从。

本次课程将根据职场新人遇到的以上困惑，提出有针对性的解决方案。从沟通前对方性格特质的把握，到各种沟通情境的具体分析；从自我沟通表达能力的训练，到具体向上沟通场景的解析和演练；从自我沟通风格的测试和觉察，到有效提升面对客户沟通心智能力的提升，进行全面系统的讲述和互动，让你能够快速学以致用，有效提升自己在职场中的沟通水平。

**【课程收益】**

* 掌握并运用系统的沟通视窗模型，赢得沟通对象的尊重和信任；
* 学习和掌握对沟通前情境的准确判断，让沟通更顺畅开展并进行下去；学习对自我和他人的沟通风格进行准确的觉察和把握（托马斯——基尔曼沟通模型）；
* 掌握沟通三角工具模型，把握好沟通的内容、关系、需求三要素；
* 掌握向上和水平沟通的具体策略和技巧；
* 提升沟通心智水平，掌握具体有效的客户谈判和商务纠纷处理技巧。

【**课程对象】**

需要全方位提升自己职场沟通能力的职场新人

**【课程时长】**一天（6小时）

【**课程特点】**

1、丰富生动的各种沟通情景演示，给大家带来更直观的体悟和启发；

2、风趣的讲授风格，大量的情境式实操案例，开启寓教于乐的教学模式；

3、角色扮演，配合及时的点评反馈，加深大家对所学知识的领悟；

4、明确的课程行动，操作性强的方法技巧，让沟通技巧更好地落地；

5、专业性测评工具，现场测评分析，让你更了解你自己和他人的沟通风格；

**【课程大纲】**

1. **前言：正确认知职场高效沟通**
2. 体验：**成功的欲望——用积极乐观的心态完成一天的学习**
3. 职场沟通的目的是什么
4. 开启职场高效沟通的有效前提
5. 沟通视窗（公开、隐私、盲点、潜能）
6. **开启职场高效沟通的前期准备工作**
7. 沟通的情势要判断（说服、谈判、辩论）
8. 沟通的性质要评估（利益分歧、认同分歧）
9. 沟通的目标要明确
10. 觉察沟通风格（竞争型、克制型、妥协型、回避型、合作型）

1. **高效的职场沟通表达的三角框架训练**
2. 情境演练：这样的沟通表达存在什么问题？
3. 主体与产品之间构建内容：成为一名合格的表达者
4. 产品与对象之间构建需求：直接击中对方的需求
5. 主体与对象之间构建关系：维护好良好的人际关系
6. **向上沟通表达的技巧性训练**
7. 向上沟通需要遵从的三个原则；
8. 向上沟通汇报的四象限法则具体应用；
9. 向上争取资源和改变上司决策的三步法则：顺应赞美、引导转向、影响改变；
10. 如何利用正向二级反馈方法来塑造上司的行为
11. 向上接受上级负面反馈的九步心法
12. **平级部门之间沟通表达的技巧性训练**
13. 建立内部部门之间的客户服务意识
14. 利用正确的提问方式打开沟通的僵局；
15. 如何用聆听搜集更有价值的信息；
16. 有效反馈的技巧性训练（逐字反馈、同义转述、意义形塑）
17. 如何用负向的BIC反馈法来让他人接受你对他的批评；
18. **对外高效沟通的心智能力修炼**
19. 善用整合思维，谋求双方利益的最大化；
20. 善于对不同利益进行打包，让对方更容易与你达成共识；
21. 善用标准影响力，成功化解客户对你的敌意
22. 问题外化技术的训练，让你与客户之间的利益趋同；