**财务人员沟通能力提升**

**课程背景：**

课程针对大多数财务人员普遍缺少沟通技能的现实需要而专门开发，内容从沟通误区、沟通氛围营造、沟通要素与方法、财务人员常见沟通场景下的具体沟通策略与技巧等方面展开，既有沟通方法与工具的呈现，更有精彩纷呈的案例用来拓展学员思维，提升其沟通实操技能。

**培训收益：**

寓枯燥庞杂的相关内容于鲜活生动的案例之中，强调工具与方法的具体应用，突出内容的实操性，培训收益具体可以概括为以下几点：

一、了解影响沟通的自身因素，从我做起，为良好沟通奠定基础；

二、打破沟通误区，营造良好的沟通氛围，让成功沟通从不可能变为现实；

三、掌握沟通的四大要素，让沟通变得易如反掌；

四、提升语言沟通与非语言沟通能力；

五、掌握性格色彩学的相关理论，在了解沟通对象的基础上使得我们的沟通更加淡定与从容；

六、熟练使用倾听与反馈技巧，掌握财务人员典型沟通场景下的具体沟通策略与沟通技巧，有效提高沟通实操能力。

**课程大纲：**

一、初步认识沟通

1）沟通的涵义及其重要性 2）影响沟通的自身因素

3）自我坦露与知觉核查 4）扩充情绪词汇

二、避免沟通的四大误区

1）道德评判 2）进行比较

3）回避责任 4）强人所难

案例分析与讨论：四大沟通误区的深层次原因

三、营造良好的沟通氛围

1）沟通氛围的重要性 2）影响沟通氛围的两大因素

3）增强肯定信息表达的三大方法 4）减少心理防卫的两大方法

四、有效沟通的四大要素

1）观察 2）感受

3）需要 4）请求

案例分析与讨论：创造良好第一印象，让沟通事半功倍

五、语言沟通与非语言沟通

1）语言沟通的三大作用 2）语言沟通的三大技巧

3）非语言沟通的五大作用 4）非语言沟通的两大建议

案例分析与讨论：提升沟通内容逻辑性的方法与工具

案例分析与讨论：动词与名词的重要性

六、了解沟通对象，让沟通事半功倍

1）红色性格类型人群的特征与沟通技巧 2）黄色性格类型人群的特征与沟通技巧

3）蓝色性格类型人群的特征与沟通技巧 4）绿色性格类型人群的特征与沟通技巧

案例分析与讨论：《西游记》主要角色性格分析

七、职场沟通必备技能提升与修炼

1）职场沟通的大忌 2）倾听的技巧

3）给与反馈的技巧 4）接收反馈的技巧

八、财务人员的典型沟通场景及其沟通技巧

1）与税务部门就税企争议问题的沟通策略 2）投资管理中的商务沟通与沟通

3）融资管理中的商务沟通与沟通 4）财务人员向上沟通技巧

5）平行部门沟通策略与技巧 6）财务人员向下沟通技巧

案例分析与讨论：部门沟通的主要障碍

案例分析与讨论：财务人员如何将专业内容给非专业人员讲明白

**主讲专家简介：**

章从大，世界华人讲师百强，中国人民大学工商管理硕士（MBA），中国注册会计师（CPA），注册税务师（CPT），中国目前唯一纵横“财税管理、人力资源、战略管理”三大领域的“三栖”实战派管理专家与著名培训师，中国财税课程生动化、形象化第一人。章从大老师目前为中国总裁培训网、中华培训网、成功在线网、阿里巴巴直播室、国家发展与改革委员会“畅讲中国”组委会、聚成华企商学院、中国管理科学学会纳税筹划师论证项目、中国企业联合会财务主管论证项目、财务经理人网、中税网、航天信息、税友集团、金财财税学院、、纳税人俱乐部、中财讯、时代光华、擎天科技特聘讲师，国富经济研究院特聘教授，北京大学客座教授，清华大学、浙江大学财务总监班特聘讲师。清华大学、北京大学、浙江大学、上海交通大学、同济大学、中国人民大学、中山大学、西北工业大学、中南大学、哈尔滨工业大学等著名高校EMBA、MBA、总裁班特聘讲师。历任江苏油田江都油脂油品厂财务主管、江苏油田化工公司副总经理、扬州大公会计师事务所首席注册会计师、中美合资上海美通生物科技有限公司首席财务官（CFO）兼泰州美通药业有限公司财务总监。精通财务管理咨询及纳税筹划、资本运作、企业内部控制制度设计、项目可行性分析及项目融资等，先后为全国数十家企业提供深度咨询服务，为数百家客户提供企业内训，成功举办过愈千场公开课。主讲的《企业税务稽查与税务风险管控技巧》、《纳税筹划十八法与税务风险防范、化解与控制》、《非财务经理的财务管理》、《财务管理能力提升线路图》、《管理会计架构》、《业财融合与财务价值创造》、《全面预算管理》、《全面成本管理》、《内部控制与风险管理》、《应收账款回收与客户信用管理》、《内部审计实操与技能提升》等课程深受业内人士好评。

部分服务客户：中国移动、中国电信、中国铁塔、中国石油、中国石化、中国邮政、中国工商银行、中国建设银行、中国银行、中国农业银行、中信银行、平安集团、江苏银行、招商证券、中国水电、国家电网、南方电网、中国国航、彩虹集团、中免集团、杭实集团、三峡集团、中国生物、宏福集团、公元集团、光明集团、长虹集团、美的集团、联想集团、海天塑机集团、瑞云集团、汇鸿集团、爱康集团、昇兴集团、冰山集团、广兴达集团、鹰游集团、大海集团、常林集团、华丰集团、广药集团、常能集团、天地奔牛集团、珠海保安集团、上海烟草集团、江西焦化集团、合肥燃气集团、江苏盐业集团、重庆能投集团、富春江集团、牧羊集团、宝胜集团、汉威集团、中策橡胶集团、威胜集团、星华集团、荣基集团、科达集团、华湖集团、信源集团、镇海炼化、斯穆—碧根柏、五菱工业、亚星客车、奔驰汽车、宇通客车、金龙客车、吉利汽车、比亚迪汽车、一汽集团、二汽集团、上海大众、海马汽车、万象汽车、华晨金杯、比飞车业、中信戴卡、扬子江动力、盐城交运集团、宜昌交运、江西长运股份、恒诚织布、万华服饰、报喜鸟集团、步森集团、斐戈集团、与狼共舞、万科股份、绿地集团、合生创展、世茂集团、大华集团、三美化工、厦门钨业、虹鹭钨钼、晨宏力化工、泸天化集团、神威药业、立信药业、同济堂药业、西安杨森、葵花药业、江汉药业集团、碧迪医疗、国药控股、华润医药、老百姓大药房、银河世纪微电子、赛德电气、威克生物、星火锻压、红旗电缆、中机环建、中油天工、正大饲料、京江大酒店、江都市发展与改革委员会、台州市经济与贸易委员会、永康五金城、森泰机电、银泰实业、浪达厨具、威特电池、天合光能、华山光电、研祥科技、九阳股份、恒宝股份、青岛啤酒、联合工业、晓通网络、不二制油、九联科技、江顺科技、罗姆电子、理文造纸、建发物资、巴德富实业、龙星化工、鲁阳股份、牧原食品、金科控股、中核工业、南京地铁、华丰板材、旋极共创、清华大学、北京大学、浙江大学、上海交通大学、同济大学、中国人民大学、中山大学、西北工业大学、中南大学、哈尔滨工业大学、华东师范大学、华侨大学、扬州大学……

授课风格：旁征博引，诙谐幽默，深入浅出。实战、实用、实效。