

课程名称:	高效职场沟通技巧
培训对象:	所有希望提升自己的沟通技巧的有志人士，特别是职场人士，公司的骨干队伍以及管理阶层
课程目标:	该课程又称为“职场必修第二课”，进入企业，与人打交道，最重要的是要清楚专业的职场沟通规则，本课程专为职场人士所设，重点是如何掌握国际水准的人际沟通的知识、方式与技能。
课程时间:	1 天 (9 am ~ 5 pm)
课程大纲:	<p>人际沟通的行为及心理学分析和技巧:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 沟通的冰山模式 • 尤哈里窗个性行为分析及沟通工具 – 分组讨论与练习 • 人的个性 – DISC 四象限实用分析法 • 公司内部的向上沟通，向下沟通及平级沟通的要点 • 书面沟通，电话沟通及面对面沟通的优缺点及适用环境 • 聆听技巧 • 提问技巧 • 互动技巧 • 反馈技巧 • 案例与练习 <p>建立沟通互信的 STAR 技能:</p> <ul style="list-style-type: none"> • S – 一站式服务 • T - 专业而可靠 • A – 换位体谅 • R – 灵活变通 • 分组讨论，分享 --- 我如何为对方提供 S.T.A.R <p>如何熟悉适应跨文化的工作环境:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 中西方文化的不同与融合 • 跨文化沟通的心态 --- 学会欣赏别人 • 实际练习 <p>讲授期间将穿插各种互动、角色扮演以及讨论、提问 全天培训小结</p>
	结束