



智享会
HR Excellence
Center



Performance Coaching
International

Passionate about people and performance

勇敢对话

掌握开展勇敢对话必要的准备方法和对话技巧，
自信面对具有挑战的沟通场景

2018年10月19日 北京

！
此培训与58集团进行场地合作，故此培训将于58集团内部举办。

地址为：
北京市朝阳区酒仙桥北路甲10号院101号楼
(西楼)



课程简介

工作中有许多沟通场景会带给我们很大压力，担心因为沟通不好而无法获得想要的结果和损害人际关系。

当你需要

- 让某位员工改正他（她）在工作中重复出现的问题
- 对某位绩效不佳的员工进行绩效沟通
- 向老板请求某项很难获得的资源
- 获得一位总是非常繁忙的同事的支持
- 改变某些同事不合理的做法
-

你会以怎样的方式开始并完成这场艰难的对话？这不仅需要一颗勇敢的心，更需要方法和技巧，让沟通产生预期的效果而不是弄巧成拙。

本课程通过清晰的勇敢对话的流程、方法、工具和练习，帮助学员增强面对困难沟通时的信心、技能和说服力，从而提升个人和团队的工作绩效。

课程目标

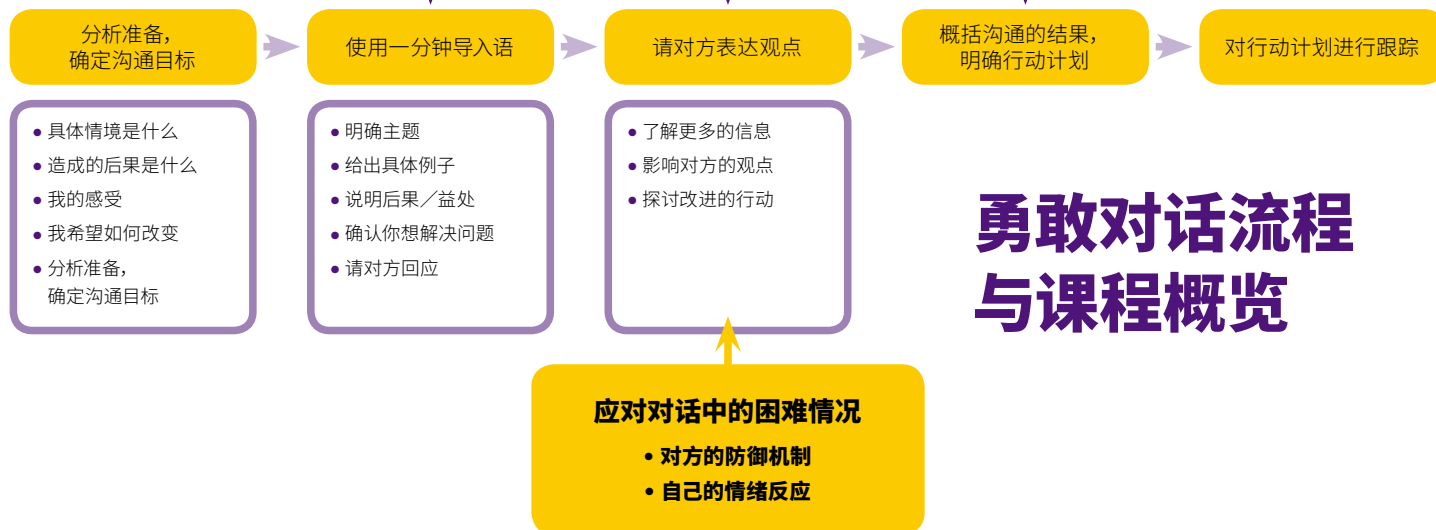
本课程使你：

- + 拥有开展一场艰难的对话所需要的勇气和积极的心态；
- + 掌握勇敢对话的流程和工具，更有效率地达到对话的目的，促使你希望对方实现的行为改变；
- + 掌握有效勇敢对话的技巧，包括言语和肢体行为中的注意点；
- + 从容应对对话中的另一方产生的情绪反应和防御机制；
- + 在安全的环境中练习你将要进行的一场勇敢对话，为即将开展的对话做好准备。

课程对象

- 用人经理
- 人力资源管理者
- 在工作中需要进行勇敢对话并希望提升技巧的人员

勇敢对话中的言语与肢体行为



勇敢对话流程与课程概览

课程大纲

1 课程导入

- 欢迎和自我介绍
- 困难的沟通场景-案例分析
- 什么是勇敢对话
- 什么情况下需要进行勇敢对话

2 进行勇敢对话的流程

- 分析准备, 确定沟通目标
- 使用一分钟导入语
- 请对方表达观点
- 概括沟通的结果, 明确行动计划
- 对行动计划进行跟踪

3 步骤一：分析准备, 确定沟通目标；通过向自己提问明确具体情况

- 具体情境是什么
 - 造成的后果是什么
 - 我的感受
 - 我希望如何改变
- ◆ **角色演练：通过提问进行勇敢对话前的准备**

4 步骤二：使用一分钟导入语

- 使用一分钟导入语的目的
 - 一分钟导入语的结构: 明确主题, 给出具体例子, 说明后果/益处, 确认你想解决问题, 请对方回应
 - 对上/同级以及对下的不同
- ◆ **角色演练：一分钟导入语的准备和使用**

5 步骤三：请对方表达观点

- 为什么需要倾听对方的观点
- 通过辅导提问了解更多的信息、影响对方的观点并探讨改进的行动

6 勇敢对话中的言语与肢体行为

- 沟通中的语言: DOs and DON'Ts
 - 沟通时的距离区
 - 勇敢对话中的肢体语言
- ◆ **角色演练：语言、距离、和肢体语言**

7 应对对话中的困难情况

- 勇敢对话中对方的防御机制: 转移话题、责备他人、寻找借口、情绪反应
 - 应对对方的防御机制的方法: 重新聚焦、命名和并且/并且
 - 当你有激烈的情绪反应时: 暂停、思考、提出问题
- ◆ **角色演练：应对勇敢对话中的防御机制**

8 步骤四, 步骤五：明确行动计划并跟踪执行情况

- ◆ **角色演练：完整勇敢对话练习**

9 课程结束

- 总结
- 行动计划
- 课程评估



祁刚 (Galen Qi)
智享会资深顾问

行业经验

- 新可安(中国) 客户管理与培训总监
- 联想集成系统华东服务销售总监
- 联想集成系统华东技术服务中心经理

专业领域

超过 15 年的销售以及销售管理，10 年以上项目管理经验，10 年以上职业培训师。

销售与销售管理

在联想集成华东区负责服务销售 8 年，具有丰富的大型项目销售与谈判经验。签订服务合同数量超过 100 个。

在新可安建立并管理全国培训与客户管理团队，承担客户管理和客户培训的工作，达成业绩指标。具体工作包括客户服务项目的实施，上线，全员培训，数据分析，服务项目优化等等。

项目管理

在联想担任服务中心经理期间，负责全部签约项目的项目管理工作，完成的项目数量超过 200 个；并带领公司完成项目管理的 ISO9000 认证。在新可安管理所有客户项目的上线，项目优化等相关工作。

咨询

完成了多个客户的咨询项目：

某世界知名化妆品企业 SAP 项目变革管理咨询顾问；

某大型整车制造企业服务销售咨询项目，包括需求分析，访谈，项目设计到项目实施；

某电梯行业领先外资企业销售技能提升咨询项目，为企业定制针对全体销售人员的培训课程，并对其内部培训师进行培训认证。

个人风格

创造轻松愉快的培训氛围，强调培训课程的实用性。培训中多应用引导式或者辅导式的方法，注重引发学员的主动思考和讨论，通过示例和案例帮助学员更好的把课程内容应用到实际工作中。

擅长课题

销售与销售管理：专业销售技巧，谈判技巧，大客户管理，价值销售，一线销售管理

项目管理：项目管理

通用管理课程：辅导技巧，时间管理，目标管理，绩效管理与反馈，问题分析与解决，演示技巧

智享会合作版权课：勇敢对话 TM

专业资质

- PMI PMP 认证
- TACK 销售系列课程讲师
- IMPARTA 销售课程认证讲师
- ILS 认证讲师
- KNOLSKAPE 商业敏感度、非职权影响力认证讲师
- Performace Coaching 认证教师

主要客户

制造业:KSB、德国胶王、通力电梯、巨人通力电梯、莱卡光学、耀皮玻璃、英格索兰、摩根、庄信万丰、上海通用、ASHLAND 胜牌、AMCOR、山特维克，沃尔沃建筑机械、VESTAS 风力发电、申得欧建筑材料、先进电子

互联网及 IT 行业：泰克电子、微软、英特尔、网易、TPLINK

医药：CSL、Carestream、B Braun、博士伦、默克制药、辽宁成大

消费品：上海庄臣、联合利华、上海家化、雀巢、雅诗兰黛、安利、可口可乐、国美、Wal-Mart、TESCO、BESTBUY、五星电器、顺电、银座电器、京东

其他：地中海度假，德迅物流、马士基、SGS

勇敢对话

掌握开展勇敢对话必要的准备方法和对话技巧，
自信面对具有挑战的沟通场景



关于国际绩效辅导公司

Performance Coaching International, 简称 PCI

国际绩效辅导公司自 1995 年起在英国和欧洲其他国家为数千名领导者和管理者提供培训和教练辅导。我们的课程因给客户带来可衡量的显著成果而屡获大奖，包括三次全国培训大奖。

我们的课程实用并紧贴现实工作需求。我们以最高的标准教授这些课程，使它们获得了切斯特大学（英国最古老的大学之一，前身是包括英国 19 世纪最伟大的首相威廉·格莱斯顿在内的当地名流创立的第一所教师培训学院）的认证。

作为拥有一流商誉的充满活力的组织，我们吸引着一流的客户并与它们保持长期的合作。我们的客户是家喻户晓的知名企业 and 富时 100 指数榜单上的公司。它们中有许多已经和我们合作长达 15 年之久。

我们的客户包含了大型的企业及公共事业部门。它们有：

巴克莱银行、英国石油公司、英美烟草、联邦快递、摩托罗拉、甲骨文、劳斯拉拉、EMC、花旗银行、戴姆勒克莱斯勒、(英国) 外交部、(英国) 咨询调解与仲裁局、“老年英国”慈善机构、英国宇航系统公司、大东电报局、英国癌症研究所、护理质量委员会、驾驶标准管理局、(英格兰和威尔士的) 足球协会、法律通用保险公司、伦敦交通局、核能退役管理署，等等。

关于智享会

人力资源智享会 (HREC) 是高端、专业、广具影响力的，面向中国人力资源领域专业人士的会员制组织。截至 2016 年 6 月：智享会付费会员企业超过 2,700 家，已经进入中国的世界 500 强和福布斯全球 2000 强企业中，超过 90% 是智享会的会员。

人力资源智享会 (HREC) 每年举办超过 170 场活动，每年有超过 3 万名企业人力资源中高层管理者参与到智享会活动中。

人力资源智享会 (HREC) 旗下《HR Value》杂志，是具有深远影响力的人力资源专业刊物，兼具理论性和实践性，读者人数超 2 万名。

人力资源智享会 (HREC) 每年出版超过 20 份权威研究报告，撰写超过 120 个案例，覆盖人力资源相关领域：管理培训生项目、共享服务中心、人才管理、蓝领员工管理、招聘流程外包、校园招聘、在线学习与移动学习、等等，提供人力资源行业优秀的实践分享和数据分析，帮助人力资源从业者做出相应科学决策，为业务贡献更大价值。

人力资源智享会 (HREC) 与以 Saint Joseph's University (圣约瑟夫大学)、Human Capital Management Institute (HCMI) 为代表的全球 10 多家人力资源专业教育领域的知名大学和组织合作，为中国人力资源从业人员提供高端前沿的学术教育及认证课程。

人力资源智享会 (HREC) 内训咨询服务平台每年帮助超过 200 家公司找到服务好、质量高、满足企业定制需求的经智享会认证的咨询和培训服务提供商。

人力资源智享会 (HREC) 每两年举办“中国学习与发展价值大奖”、“中国招聘与任用价值大奖”和“中国人力资源共享服务中心”颁奖盛典，这三个奖项作为中国人力资源业内的“奥斯卡奖”而备受瞩目。智享会遵循“公正、公开、公平”原则，邀请独立的人力资源领域资深专家组成评委团，旨在为企业寻找“学习与发展”、“招聘与任用”和“共享服务中心管理”领域的实践标杆，以“汇聚优秀企业，发现优秀实践，引领人力资源行业发展”为目标，打造出专业、公平、公正的人力资源奖项。



联系我们

地址: 上海市武宁路99号我格广场办公楼1701室 邮编: 200063 电话: +86 21 6056 1858
Fax: +86 21 6056 1859 邮箱地址: marketing@hrecchina.org 网站: www.hrecchina.org

勇敢对话

掌握开展勇敢对话必要的准备方法和对话技巧，
自信面对具有挑战的沟通场景

关于58集团 58

58集团是中国互联网生活服务领域领导者，旗下拥有7个重点子品牌58同城，赶集网、安居客、转转、58到家、中华英才网及58同城影业。58集团业务领域覆盖房产、汽车、招聘、金融、二手、本地生活服务及影视等。

58集团的发展战略为“4+N”投资布局发展战略，“4”是4大核心业务即招聘、汽车、房产、本地生活服务是四项基础业务，在四项基础业务上，通过内部孵化、投资等向N个创新的细分业务方向发展，“4+N”是一个生态系统。

交通信息

从首都机场出发：

乘坐出租车约60元（道路通畅情况下。如遇拥堵，费用可能进一步提高）

从北京南站出发：

乘坐轨道交通14号线北京南站上车，望京南站（B1口出），沿京密路东北方向走130米到达西八间房公交站坐403，在环形铁道站下车，沿酒仙桥北路向西走90米左转，走100米即到

乘坐出租车约80元（道路通畅情况下。如遇拥堵，费用可能进一步提高）

从北京西站出发：

乘坐轨道交通7号线北京西站上车，至九龙山站换乘轨道交通14号线东段望京南站（B1口出），沿京密路东北方向走130米到达西八间房公交站坐403，在环形铁道站下车，沿酒仙桥北路向西走90米左转，走100米即到

乘坐出租车约80元（道路通畅情况下。如遇拥堵，费用可能进一步提高）



58集团 地址：北京市朝阳区酒仙桥北路甲10号院101号楼（西楼）

轨道交通：轨道交通14号线望京南站（B1口出），沿京密路东北方向走130米到达西八间房公交站坐403，在环形铁道站下车，沿酒仙桥北路向西走90米左转，走100米即到

公交线路：403/516路，环形铁道站下车，沿酒仙桥北路向西走90米左转，走100米即到

勇敢对话

掌握开展勇敢对话必要的准备方法和对话技巧，
自信面对具有挑战的沟通场景