

# 2023年沟通技巧培训心得体会收获(汇总8篇)

在写学习心得时，我们可以结合实际案例和个人经历，使其更具针对性和可读性。小编整理了一些成功人士的工作心得，希望能给大家带来一些启示和思考。

## 沟通技巧培训心得体会收获篇一

20\_\_年7月16日公司人力资源部为了提高员工有效沟通的能力，对公司员工组织“有效沟通”的培训，主要学习了余世维老师的关于沟通技巧的讲座，对沟通的目的、技巧和过程构成进行讲解。

通过培训自己学习到了很多有用的知识，也有一些所思所想，特地把自已的学习所得拿出来和大家分享一下。

21世纪是一个充满激烈竞争的时代，作为一名成功的职业经理人，不仅要有应对问题和挫折的能力，还要与客户、同事、合作伙伴和供应商建立良好的人际关系。因此，提升沟通艺术，并对人际关系进行良好的运作，就成为事业成功的重要保证。

余老师说，沟通并不是一种本能，而是一种能力。也就是说，沟通不是人天生就具备的，而是在工作实践中培养和训练出来的。也有另外一种可能，即我们本来具备沟通的潜在能力，但因成长过程中的种种原因，这种潜在能力被压抑住了。现在想来跟国外孩子相比中国的孩子在台下很会讲话，一到了台上就不太会讲了，主要原因就是中国的父母亲经常压制自己的孩子，不让他发表太多意见。结果孩子长大后，该发表意见的时候大部分都不太会讲话；不需要他讲话的时候，他又讲一大堆俏皮话。由此可见，中国的父母在沟通这个问题上没有训练好自己的孩子：什么话该说，什么话不该说。

第二个问题是沟通的目的，有以下四个；控制成员的行为；激励员工改善绩效；表达情感；流通信息。

沟通就是一种激励。管理者在公司治理中，下属一般不太知道你在忙什么，你也不知道他在想什么，你的痛苦他未必了解，他在做什么你也不见得知道，其实，这就是失去了激励。尤其对那些采用隔间与分离的办公室的公司，作为一个主管，应该常出来走动走动，哪怕是上午十分钟，下午十分钟，对公司和下属都会有非常大的影响，这就是管理学上所谓的“走动管理”。

在实际沟通中，彼此认同即是一种可以直达心灵的技巧，同时又是沟通的动机之一。沟通有如下三要素：沟通的基本问题——心态；沟通的基本原理——关心；沟通的基本要求——主动。

很多人都以为，沟通是一种讲话的技巧，其实这样说是不对的。一个人的心态不对，他的嘴就是像弹簧一样也没有用，所以沟通的基本问题其实是心态的问题。另外沟通的一个更重要的要素——关心。你应该注意对方的状况和需求，是否有不便和问题，应该理解对方，站在对方的立场考虑问题，综合对方的文化水平、社会背景等实际问题进行考虑，然后用对方能够接受的方法表达自己，这样对方也能够更容易的理解你的想法。

综合这次的学习，自己在人际沟通方面收获不菲，了解沟通在人际交往中的重要性，沟通过程中需要注意的各个问题，应该学会换位思考，学会观察，关心对方，在组织语言方面要综合考虑对方情况，跟不同的人沟通要用不同的表达方式等等，相信自己在以后的工作和生活中都会有所提高。期待公司下次组织的培训学习。

## 沟通技巧培训心得体会收获篇二

销售沟通技巧专题：包含：销售沟通技巧培训公开课, 销售沟通技巧培训内训课程, 销售沟通技巧培训话术, 资料, 资讯等优质文章。让你成为自信和有说服力的沟通者、在工作环境中清晰有效地传达信息、化解人际冲突, 创造和谐工作环境、在项目管理中和不同性格团队成员共处、提升沟通意识, 消除本位主义。

销售技巧管理者来说也许已经成功取得了最高管理者的职位, 成为了专业的服务人员, 担当了政坛的重要角色, 或已经坐上了咨询顾问的位子。但你必须学会领导别人, 学会发表演说, 学会说服别人, 学会与人谈判, 学会启发、激励、促进员工成长, 这些都是销售沟通技巧的'培训内容。

## 沟通技巧培训心得体会收获篇三

最近一段时间, 参加了何边老师主讲的《跨部门沟通》培训, 从中发现, 跨部门沟通已经是很多企业常见的问题, 以下是何边老师在谈到跨部门沟通分享的点滴体会。

第一：跨部门沟通与一般性的沟通相比, 难在哪里?

1、部门间存在着目标和利益的冲突：比如财务部门控制成本, 而研发部门、营销部门是花销的部门, 再比如, 一个项目总的时间确定, 而公司内部如何在各相关部门间分配时间, 这些问题, 都能造成天然的冲突。

2、部门间缺乏对彼此工作难度, 所用时间的了解：比如销售部门为满足客户需求, 答应提前交货, 可是他们不了解生产部门的流程, 在客观上需要一定的时间, 等等。

3、不同部门人员的性格有差异：一般来说, 从事的工作不同, 从业人员的性格会有些差异, 比如研发部比较理性一点, 销

售部比较灵活一点，财务部比较刻板一点，这种性格的差异，会给沟通带来障碍。

4、部门间同事，感情交流不够：由于工作不在一起，缺乏感情交流，略显生疏，所以沟通的氛围，就存在一定的劣势。

针对如上的一些问题，我的建议是：

1、针对部门的目标不一样的’问题，我们建议公司引导员工，聚焦于终极目标的实现，才是真正的赢，而利益分配，建议公司考虑的分配制度，不以部门的运作做评价，而是建立在公司整体利益的大前提下，做部门的分配，这样从客观上，就引导了各部门在面对冲突的时间，聚焦终极目标。

2、针对部门间彼此对工作缺乏了解的问题，我们建议，可以采取很多知名企业常采取的定期换岗和加强部门间沟通的方式来解决。

3、针对不同部门人员性格不同这个问题，我们建议可以组织大家学习《九型人格与人际沟通》的课程，从课程中拿到实用的针对不同性格的沟通方法，建立接纳，包容，理解的沟通环境。

4、针对部门间人员感情交流不多这个问题，我们建议公司可以采取非正式沟通的方式，比如部门间的球赛，等等，加强彼此的了解，融洽感情，为正式沟通创造很好的条件。

## 沟通技巧培训心得体会收获篇四

所谓沟通技巧，是指管理者具有收集和发送信息的能力，能通过书写、口头与肢体语言的媒介，有效与明确地向他人表达自己的想法、感受与态度，亦能较快、正确地解读他人的信息，从而了解他人的想法、感受与态度。沟通技能涉及许多方面，如简化运用语言、积极倾听、重视反馈、控制情绪

等等。虽然拥有沟通技能并不意味着成为一个有效的管理者，但缺乏沟通技能又会使管理者遇到许多麻烦和障碍。

学习了一学期的沟通技巧，我掌握了与同事、上司、下属、客户等不同角色进行沟通的技巧。就拿与同事相处来说：与同事沟通尊重是前提，其次要有协作意识、善用微笑和幽默、与同事分享快乐、主动让利、聪明应对异议和分歧，融洽相处、虚心向老同事学习等。

其实，在日常生活中，我并不是一个特别注重沟通的人。尤其现在离开家来到这个刚刚熟悉的城市以后，身边都是刚刚认识的朋友，彼此不了解也就无法顺利沟通。那些离我远去的朋友也渐渐因不联系、不沟通而变得生疏。但自从学了沟通技巧这门课后，我变了，变得会主动去沟通了。对身边的同学，我会主动和她们聊天；远方的朋友，我会偶尔打一通电话告诉她们我的近况并询问她们是否安好；对家人，我会每周六晚上打电话回去报平安。渐渐地，曾经陌生的宿友变得亲密了，要好的朋友更加要好了，亲爱的家人也更加安心了。正是沟通改变了这一切，让我的生活变得这么美好。

我们的生活根本离不开沟通，无论是与同学、老师相处还是与朋友、家人相处，沟通都充当着那个至关重要的纽带，但不明白这点的我就曾深受其苦。记得刚开学不久，我和一个宿友发生了一点小矛盾，事情是这样的：那天我本来心情就不好，外面还下着雨更为我的心情蒙上了一层纱，不巧宿友让我帮她带书，而且一带就是三本。我刚听到时愣了一下，接着很冷地来了句：随便。不说还好，一说宿友生气了。正因为这样，我们僵持了好几天，那几天都互不理睬。后来我就有的没的跟她搭话，终于皇天不负有心人，我们又重修旧好了。一句无心的话，一个冲动的词，不要低估它的分量，一不小心它足以摧毁一份来之不易的感情。在这件事上，我们一开始都采取了冷处理的方式。但这种方法只会使情况更糟，不沟通矛盾就永远无法解开，我们或许也就会那样形同陌路吧！

正因为学习了沟通技巧这门课，使我更加深刻地体会到了沟通的重要性，也掌握了沟通必备的技巧。但是实践出真知，只有将它运用到实际生活中才能发挥它应有的作用。

## 沟通技巧培训心得体会2

### 沟通技巧培训心得体会收获篇五

5月11日，我参加了hr俱乐部举办的高效沟通技巧培训，通过这次培训我学到了很多。在培训开始时刘老师提的一个问题就深深的吸引了我，“沟通的目的是什么？”可能很多人都会和我一样，回答：传递信息。但刘老师却说我们都错了，沟通的目的是传递感情。对此他举了一个例子，在他刚刚进公司的时候，他会每周给老板去一封电子邮件，告诉老板这周他做了什么，下周将要做些什么，什么时候需要老板出面配合，过了半年他开始两周去一封邮件，有过了一段时间他开始一个月去一封，在往后走，他一年去个一两封就可以，老板一直都很信任他。这个例子说明了什么呢？说明在不断的沟通中感情在不断地上升，信任在不断地提升。这就说明沟通的是感情而不是信息。虽然这个观点和我以前所了解的很多观点都不一样，觉得这个观点也是有一定道理吧，我们任务沟通的目的传递信息，在多次沟通中我们会不断的建立感情，但这些都是为我们下一次的沟通作准备，信任会让信息传递的更有效率。这是我的个人观点。

沟通中的两个重要注意事项，主动沟通。在遇到问题的时候我们应该主动去沟通，而不是等着别人来和自己沟通。无论是哪个阶层的人，主动沟通都能够表现自己的工作热情，能够拉近彼此的感情，有利于解决问题。二、尽早沟通，在遇到问题的时候，很多人都会报喜不报忧，这样的工作方式是不利于问题的解决的，一方面，问题出现了没有及时上报解决，会耽误解决问题的时间，从而影响整个问题的解决；另

一方面，问题出现了，我们自己去管它，问题不可能自己解决，反而会随着时间的推移而变得更加复杂。所以当问题出现时，我们应该尽早解决。

沟通种类：语言和非语言。在沟通过程中，采取哪种方式进行沟通最有效呢？很多人都会说语言，其实在沟通中光有语言的沟通是不够的，经常需要语言和非语言的共同沟通，才能达到最佳效果，如在发短信的时候我们经常会产生一些误会，这些误会都是由于我们不能看到对方的表情而产生的，即没有非语言的交流。同样，当我们遇到一位聋哑人时，我们也会感到交流很困难，这是由于没有语言交流。所以只有当语言与非语言交流并用的时候，才能达到沟通的最佳效果。

沟通的前提：真诚、自信、赞美他人、善待他人、先理解别人在求被理解。正如在工作中领导一般会用的方式：批评从鼓励开始，表扬的时候都是公开表扬，批评的时候都是私下批评。

当我们遇到异议的时候，应该如何来处理呢忽视法、转化法、太极法、询问法、是的如果法，最可取的是采用是的如果法，因为这样既让异议者感到自己的意见有人在注意，又能感到自己的观点可能还不太成熟。

这次培训让我对沟通有了更深的理解，也正在尝试着用学到的方法去沟通，我相信这次的培训能给我以后的工作带来很大的帮助。

**【3篇】**“从心开始”表明了沟通的态度，“从心开始”是沟通的基石和最高境界，只有用真心、用真诚去传情达意，才能使彼此的交流更为顺畅、更为高效、更.....

## 沟通技巧培训心得体会收获篇六

们做技术出身的人员，管理沟通是个误区或者讲是欠缺，通

过本次学习有下面收获：

一. 通过管理行为来规范个人思想。对于技术性强的部门it(资讯)部要有一套标准规范的技术指导书。1. 硬件方面：标准的网络布局图，电脑维护技术标准手册，设备保养计划，让技术人员参照技术指导书作业；2. 软件方面：做项目方案可行性分析，解决方案分析，系统流程，各部门使用的erp系统要作系统的作业指导书，通过标准化作业来规范企业的操作流程，统一思想；3. 内部技术授权，根据技术人员的能力分配权限，技术必须在权限范围内作业，以防止系统混乱。标准化作业将是it(资讯)部将来工作的方向和重点。

二. 认同企业立足本人的文化，企业的高管来自企业内部。加强本部门团队建设，让下面的技术人员各有所长，既分工又协作，打造一个协助高效团队。

三. 沟通更多是人性化沟通，心灵抚摸。(现状)印染行业的特殊性造就公司内部多个小“团体”，各股势力相互排挤心理，严重影响企业内部之间的沟通。1. 个人觉得企业，生产经过是一个需要既分工又需要协作的`生产流程。所以各部门要换位考虑，沟通中的一个部门出现了段裂，整个生产经过的结果是不能转化的结果。2. 部门内部：企业管理者应该放下高高在上架子，真诚聆听下属员工的声音，尤其是一线技术员工，他们的心声真实反映生产的真实状态。只要了解到问题才能行之有效解决问题。同时下属也必须尊重管理者的决定。总之，各部门应该积极主动的沟通。

真诚希望企业部门内部和谐，部门与部门之间沟通达成默契。公司的发展能一步一个台阶。

## 沟通技巧培训心得体会收获篇七

沟通的重要技巧，是找出共同点，就彼此都感兴趣的东西，再达成共识。会沟通的人，他的人生计划会更顺利、更快速

的达成。

大家都知道：“相由心生，心口一致。”如果每个人都秉着正心态，正思想、正精进，相信沟通出来的结果一定是——正结果。在平时的工作和生活中沟通无处不在，怎样的沟通才是有效的，正确的？通过训练，我体会到以下几点：

下级同上级沟通的时候要注意：下级要会表达，对所沟通事项的主题、重点、思路要清晰；而上级也要会听，听出重点，给下属指明方向。

同级之间的沟通要注意：讲配合，针对这件事情自己应该怎样做，做到什么程度，对方才能接受，并且需要对方做什么，做到什么程度，才能达成双方满意的结果。

上级同下级沟通要注意：上级要多讲表扬、鼓励话语，对下级所做的工作及时给予肯定。

平时工作中的沟通，需做好主动出击，提前沟通。比如作为采购部的人员，遇到业务寻价时，按产品要求寻价，供应商有提出哪些与要求不符合的，等报出单价出来之后，采购要提前向业务说明，这个单价的产品与我司要求的产品差异在何处，而不是等业务发现产品有差异时，才讲本来就有差异。这样就会造成双方产生争议和抱怨。其实出现问题并不可怕，可怕的是明知有问题而不做沟通，导致误会、争执的产生，反而还不能达到双方满意的结果。

沟通是一门艺术，但我们只知道一点技巧，因为艺术不单是自己懂，更重要的是自己会欣赏，所以我们不能讲自己懂沟通，只能讲自己初入门，自己要学的东西还很多很多。沟通无处不在，只要自己有心，不要刻意的去怎么学，只要留意别人处理问题时，是怎样达成共识的。将这些好的方法，整理、过滤结合自己的想法，变成自己的东西——这就是有智慧人的做法。

主张自己就是对的，对方必须按照自己的意愿去做，不然就不行；还有的人坚持自己一定是对的，没有什么地方是需要改的——这是愚人的做法。

生活中的沟通亦如此，保持好心态，正思想，才能与朋友、家人之间的关系，做到真诚相待，和睦相处。人是环境下的产物，好的环境好的心态，好的心态就有好的环境，有了好的环境好的心态，才能有好的工作效率，才能有好的人生。

相信我们现在都会沟通，在不久的将来我们都将成为沟通中的高手，因为我们都是智者。

## 篇二：沟通技巧培训心得体会

人与人之间最宝贵的是真诚、信任和尊重。其桥梁是沟通。作为一名大学生村官，身在基层，我们面对的直接都是最最基层的老百姓，那么如何才能真正的融入老百姓，更好的开展基层工作室我们每个大学生村官面临的最大的挑战，而沟通正是我们要做好这份工作的必须学会的首要课程。在我们的工作中，沟通的另一个办法就是把微笑作为我们的名片。在基层工作中，这张名片显得尤为重要，老百姓是最淳朴的人，有时候，无需太多的言语，我们的微笑就能化解他们心中的一丝小疙瘩。所以在今后的工作中，在待人处事方面，我们要时刻记得将我们的微笑传递给每个人的心田。

沟通是一门学问，也是一门艺术。在今后的工作，我会继续努力学习如何进行有效沟通，更好的开展自己的工作。

## 篇三：沟通技巧培训心得体会

本月3日至4日公司组织了今年的管理培训，培训的主题是教练式沟通技巧。以前在上管理课程的时候，没有哪门课程刻意强调过教练在管理当中的角色。故听起来比较陌生，并有浓厚兴趣去了解。第一天听下来，居然还不清楚教练在管理

当中到底是什么角色并在哪个环节去使用。在回家的路上也一直在思考着。回去上网查阅了相关资料。终于明白了教练这个角色。

教练是管理者众多角色中的一种，当面对新员工和资历稍浅，管理者是一个指导老师，告诉他们“是什么”，比如我们所研发的产品知识，我们研发过程中遵循的流程；当面对组织中出现问题的时候，比如我们工作中做的debriefing[]管理者需要扮演管理咨询师的角色。找出问题出现的根源，并找出其解决之道和进行流程的制定和执行效果评定。当管理者面对工作的资源和个人能力都满足的员工时，员工需要的是理清工作思路，提升工作效率，从员工个人的角度做相应的激励和创造力，管理者就扮演着教练的角色。在实际工作中，这三种角色不是独立的，而是因时因人因事而不断调整的。课堂是老师努力在实践通过教练的角色来激发员工解决一个问题。其难度非常大，并且绕来绕去。经历过这样“教练”的员工以后不一定会找上门来。每次都是开放性问题，没有教练的建设性意见。在基层管理中，管理者的教练角色应该使用的很低，并随着管理层次的提升，管理者的教练角色应该使用的是越来越多，直至董事长级别，无须专业的背景知识，只要做教练即可。

这次的授课老师可能没有完整、系统的管理知识背景，故无法让学员非常清楚解释教练的角色。一味地考虑在教练式沟通中对话的技巧。并不断强调课程中的实践。故培训效果不佳，特别是分享人生价值观的时候，出现很大的偏差，解释不清。人生价值观有如下特性：价值观有时是隐性存在的；价值观是因人而异的；价值观是相对稳定的；价值观在特定的环境下又是可以改变的。老师讲述了抽烟的例子，如果我们说吸烟有害健康，那某个人的价值观里面有健康，并且这个人主动去吸烟。这个人的健康的价值观应该是不成立的。他只不过是坚持了这样的信念：我抽烟，但不会危及我的健康；或我健康的身体能抵御吸烟所带来的所有伤害。这个老师竟然解释价值观和人的行为有时是不一致的。他还说他工作喜欢

用数字图表进行目标导向，但在家庭活动中却无这样的价值观，而是预先不做任何设定，认为工作和家庭的价值观是不一样的，其实不了解价值观有时是隐性存在的。

无论如何，通过两天的学习，让我们有机会了解了一点“教练”的皮毛。其实工作中还是可以部分应用的。

## 沟通技巧培训心得体会收获篇八

周五由我们公司销售部的张总给我们进行了沟通技巧方面的培训，通过此次培训，给我印象最深的就是其中的两句话。大体意思是这样的，你不要高估自己清楚表达自己意思的能力，你要高估自己清楚理解别人所表达的意思的能力。所以在日常工作过程中，要能够顺利开展自己的工作，沟通技巧是很重要的。我自己总结出几条觉得对自己有用的技巧，跟大家共享。

1、尊敬别人。一切有效沟通的前提是尊敬对方。你要尽量放低姿态，让对方觉得你对他的尊敬，对他的友好，不带有任何敌意。要时刻牢记：跟上司沟通，看法恳切，道明原委；跟同事沟通，不急躁，换位思索；跟下属沟通，切忌勿单向沟通；跟家人沟通，新平气和，尊敬长辈。

2、学会倾听。一个好的听众确定比一个擅讲者赢得更多的好感。用心倾听，注视说话人，不要打断说话者的话题，了解对方脾气，性格，同时可发掘对方的需求，觉察别人所想要的东西，然后告知他们你情愿关怀其达成目的，以及如何关怀他。

3、奇异的劝告别人。当你说一些有利于自己的事情时，人们通常会怀疑你和你所说的话，所以，不要直接阐述，而是引用他人的话，让别人来替你说话，即使那些人并不在现场或那个人并不存在。因为人们通常很少怀疑你间接描述的事实真实性，会认为你是站在他一边看待和分析问题的。因此，

要通过第三者的嘴去讲话。比方，假如有人问你，这产品的质量到底如何，可以这样回答：“我的邻居已用了3、4年了，照旧好好的。”

4、奇异的批判别人。在批判别人时，必需在单独相处时提出，要给对方留点面子。批判对事不对人，批判别人所做的错误行为，而不要批判当事人。在批判别人时，告知他正确的方法，在你告知他做错了的同时，应告知他怎样做才是正确的，这样，会使批判产生主动效果。

5、奇异的感谢别人。表达谢意时看法真诚、自然，注视着你要感谢的人，说出对方的名字，并且要清晰表达。

培训中提到了“团队协作精神”。一个公司就是一个团队，需要公司各个部门成员在不同的岗位上各尽所能，与其他部门成员协调合作，沟通得当，就会事半功倍，沟通不当，就是功亏一篑。所以在工作当中，在沟通之前，事先想好沟通方法，沟通过程中奇异说话，争取事半功倍，提供工作效率，提升公司销售业绩。