全景式沟通能力提升培训班

项目计划书

高质量推进中国式现代化税务实践，更好发挥税收在国家治理中的基础性、支柱性、保障性作用，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出更大贡献需要全体税务干部凝心聚力，沟通能力是建立关系、解决问题、提高领导力、提高工作效率、推动职业发展、建立信任和忠诚的关键，是团队凝心聚力的必备能力。

**一、培训对象**

税务机关领导干部、青年干部、办税大厅工作人员

二**、培训目标**

通过全景式沟通实训，使参训者充分认识沟通能力提升的重要性，快速掌握沟通能力提升的重点、难点，全面提升不同层级、不同岗位的税务干部在各个工作场景下的有效沟通能力。

三**、培训时间**

在校培训时间共7天，其中课程环节5天，非课程环节2天。

1. **课程设置**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **模 块** | **培训内容** | **课时（天）** | **拟聘师资** | **教学方法** |
| **党的理论****与党性教育****（1天）** | 1.党的理论与党性教育相关课程 | 0.5 | 校内教师 | 讲授式 |
| 2.主题党日活动 | 0.5 | 校内教师 | 体验式 |
| **核心业务****（4天）** | 1.沟通原理与底层逻辑 | 0.5 | 校内教师 | 讲授式 |
| 2.沟通基础技能训练——倾听、反馈、提问 | 1 | 校内教师 | 实训式 |
| 3.沟通场景应用——向上沟通 | 0.5 | 校内教师 | 案例式 |
| 4.沟通场景应用——向下沟通 | 0.5 | 校内教师 | 案例式 |
| 5.沟通场景应用——平行沟通 | 0.5 | 校内教师 | 案例式 |
| 6.沟通场景应用——与纳税人沟通 | 0.5 | 外聘教师 | 案例式 |
| 7.拓展训练：学习型团队建设 | 0.5 | 校内教师 | 体验式 |
| **非课程环节****（2天）** | 1.报到、返程 | 2 | 总务处 |  |
| 合计 | 7 |