

《情商管理》课程介绍

【课程背景】

智商低情商高，贵人相助；智商高情商低，怀才不遇；智商高情商高，春风得意；智商低情商低，全凭运气。

作为现代企业的管理者，其情商及领导魅力的高低，对整个团队的工作氛围及绩效影响极大。“高情商”的管理者善于以富有魅力的领导方式，帮助团队成员正确面对压力，处理工作负面情绪，调动员工的积极性和创造性，从而让管理变得更加轻松有效。

【课程收益】

- 情商真正含义
- 情商对于企业管理重要意义
- 提高情商方法技巧

【课程对象】

企业中高层管理者，主管

【课程时长】

1天（6小时/天）

【课程老师】

夏 崢

【课程老师】

第一讲：何谓情商

- 1、IQ、EQ、CQ和AQ的关系；
- 2、为什么情商对我们特别重要；
- 3、职场的误区——熟练的无能；
- 4、靠智商得以录用，靠情商得以提升；

第二讲：低情商在企业管理中的几个突出表现

- 1．不能适应环境；
- 2．争强好胜，不能委曲求全；
- 3．缺乏团队合作精神；
- 4．功利主义——个人利益至上；

- 5. 官本位——脱离群众/下属；
- 6. 注重威权，缺乏威信；
- 7. 缺乏“人性”；

第三讲：提高情商的四个基本步骤

第1步：知道自己的情绪；

- 对四种性格特征的剖析；
- 我是谁——自我画像；
- 负面情绪是健康和人际关系的大敌；

第2步：了解别人的情绪

- 人格特质的正负表现；
- 透过语言和肢体语言了解他人；
- 找寻和开发他人的优势和长处；

第3步：调适自己的情绪

- 人的情绪的基本形态；
- 如何学会控制自己的情绪；
- 战胜负面情绪、放松心情的训练法；
- 自我激励——人生成功的内在动力；

第4步：尊重别人的情绪

- 运用有效手段处理人际冲突；
- 学习同理心；
- 团队管理中的有效沟通技巧；
- 理解沟通模式；
- 避免沟通障碍；
- 学习与运用聆听、反馈技巧；
- 充分运用赞美的艺术；
- 巧妙运用“三明治”法则；
- 感染他人——先舍后得、真诚待人；
- 与上司相处之道；
- 与同事相处之道；
- 与下属相处之道；