

## 《基于高情商的员工关系管理》

### 【课程收益】

- 科学掌握高情商沟通技巧
- 熟练运用不同情况下的员工管理沟通技巧
- 了解员工违纪违规时管理者的角色定位
- 巧妙应对员工违纪违规的各类方法

### 【学员对象】

企业中高层、人力资源管理者、直线主管

### 【授课方式】

工作坊形式、系统讲解、精彩个案分析，方法指导，学员实务演练，互动问答

### 【授课时长】

1天（6小时/天）

### 【课程老师】

陈琦老师

### 【课程内容】

#### 第一部分 高情商的内涵

学习目的：了解管理者自我形象、明确情商的重要性、掌握高情商沟通方法

#### ◇ 互动：管理者的自画像

#### 1、 情商竞争力的框架

- 自我意识
- 自我管理
- 社会意识
- 人际关系

#### 2、 情商的力量

- 比较情商与智商
- 情绪变化时的状态
- 八大情绪演练

## 3、 高情商管理者类型

- 权威型领导
- 教练型领导
- 民主型领导
- 领头型领导
- 自测：你是怎样的类型

## 4、 高情商沟通

- 违纪时的沟通
- 激励时的沟通
- 工具：AIA/BID

◇ 案例分享：学员就真实的员工情绪进行工具的演练与研讨

## 第二部分 非人管理的角色认知

学习目的：认识每位管理者都是人力资源管理者、明确非人管理者的七大角色、掌握非人用人的原则

◇ 案例：陈老师侄女的首次工作经历

### 1、 重新认识人力资源管理

- 人力资源优势理论
- 人力资源管理趋势
- 人力资源法律法规简略悉知

### 2、 现代非人管理者的管理哲学

- 优秀非人的七大角色
- 管理用人的原则
- 员工管理的全周期管理
- ab案的渡河

◇ 案例分享：学员就“选用育留”的真实问题进行研讨与演练

## 第三部分 员工管理沟通技巧

## 陈琦老师 用实力演绎生命梦想 用魅力谱写人生佳话

---

学习目的：掌握各种员工管理出现状况的沟通技巧、学会员工离职时与人力资源管理者巧妙的配合及应对技巧

◇ 案例：客服部小李工作效率明显下降了

- 1、 察言观色沟通技巧
    - 微表情的运用
  - 2、 换位思考的沟通技巧
    - 同理心的步骤
  - 3、 员工管理异议处理的技巧
    - 异议四法四步
  - 4、 员工管理批评的技巧
    - 批评六步
  - 5、 员工管理离职面谈的技巧
    - 非人管理者与人力资源管理者角色与分工
    - 离职面谈的重要性
    - 离职面谈的处理原则：水晶球
    - 离职时员工的反应与应对建议
- ◇ 案例分享：学员就两种员工离职情况进行研讨与演练