

《移动互联网时代的职场情商提升》

【课程背景】

生活在竞争激烈、快节奏、信息量大的移动互联网时代，每个人都要面对来自生活、学习、情感特别是职场等多方面的压力。沉重的压力导致人们情绪不良，工作效率下降，生活质量降低，甚至引发身心健康失调。如何缓解压力，管理情绪、提升职场情商是每个现代人都要面对的问题。

本课程将提供职场管理心理学的有效方法并配合测试、讨论、情景演练、情商报告等环节，提升学员的情绪处理以及团队沟通能力，让学员透过对自己及他人情绪的了解及支持，使他们在充满压力的职场中，能够保持正面、积极的心态面对各种职场的矛盾与冲突，实现可持续的事业发展，在成就自己的同时，助力企业的发展与腾飞！**【培训收益】**

- 了解“情商之大脑密码”，学会运用职场情商高手的黄金法则；
- 增强自我觉察，更好的发挥优势、弥补不足
- 提升感知他人情绪能力，改进人际关系
- 增强与他人共情的能力，提升影响力
- 掌握快速处理负面情绪的技巧
- 测试情商指数、压力指数、乐观指数等；
- 学会职场中愤怒管理、冲突管理、压力管理的有效方法；

- 学会遇到挫折进行自我激励，建立乐观思维；
- 学会如何提升自己的情商水平，以及帮助团队提升情商水平；
- 通过本课程的学习，让企业创始人、董事长、高管团队更懂得与员工一起成长和分享，让大家彼此更了解，与员工一同在移动互联网时代下携手走得更远。同时让团队中高层管理者带领团队披荆斩棘更有套路和方法。让基本员工更懂得善良和感恩，拓展移动互联网时代职场通道的深度和广度。

【培训对象】

公司中层管理者、骨干员工

【培训课时】

1-2 天（视需求而定）

【授课方式】

- 分组 PK：现场分成 4-6 组，并对每个小组的学习过程进行全程评估。
- 测评：现场进行情商、压力指数、乐观指数等测评及分析，并通过视频观摩、测评报告解读的方式加深了解。
- 讲授分析：由讲师进行学习技巧和成长方法的讲授及分析。
- 拓展互动：将拓展游戏融入到课程之中，加强员工在晋升路上的种种挑战的体验。

- 情境演练：设置不同案例进行情境演练，团队进行研讨。讲师点评和指导
- 设置扑克牌积分形式，讲授 50%+实战演练与分享 50%

【培训大纲】

第一章：职场情商为何重要？

1、 互联网 + 时代下企业的挑战

- 员工流动率高
- 工作绩效不佳
- 工作压力大
- 快速改变的企业经营环境
- 健康亮红灯：互联网公司“996”

案例：移动互联网时代下，哪些行业、企业经营环境发生了巨大变化？比如：

移动支付：微信、支付宝对传统银行业务的巨大冲击；共享单车对传统自行车企业的影响。

2、 职场情商对企业经营的影响

第二章：职场情商的定义

1、 情商的历史

2、 情商和智商的关系

3、 职场情商的四大能力

4、 情商的经典模型

测试：你的情商高不高？

5、 如何提高自我情绪觉察力？

6、 情绪的种类

7、 情绪的能量等级

第三章：情商高手的黄金法则

1、 情商的大脑密码

2、 情商高手的黄金法则

- 情商高手的黄金法则一：先处理心情，再处理事情

- 情商高手的黄金法则二：说情绪，不做情绪

案例：得知大客户订单出现问题后，秦总监情绪失控，没有挽回局面……

3、 高情商的职场表现

第四章：如何变身优秀的“职场情商高手”？

1、 职场愤怒管理

- 愤怒反应的四种类型

情景演练：销售部的小张工作五年一直业绩不错，可最近一个月，工作心不在焉，向客户推荐产品时，没有介绍清楚，后续的服务也没有跟上，客户不

满意，投诉反馈给王经理，并要求王经理尽快协调处理。王经理感到很生气，通知小张到办公室来。（每个小组用情景剧的方式进行表演，表演需要突出四种愤怒情绪特征，每组表演时间不超过 3 分钟）

- 愤怒管理的 SCC 法则

- 情绪调适

2、 职场压力管理

测试：压力指数测试

- 压力来源

- 压力管理：大脑 SPA 练习

练习：呼吸冥想法、肌肉放松法

3、 批评的艺术

- 内容对事不对人

- 不滥用一般化语言

- 建设性批评模式

4、 称赞的技巧

- 称赞的沟通诀窍

- 对不同性格特质的人的称赞方法

5、 职场挫折管理

- 习得性无助

测试：乐观指数测试

- 乐观三步曲

- 案例：陈澈与李丽是同事。一次经理找李丽讨论一个项目方案，李丽一

时没什么特别好的主意。之后，李丽请教陈澈的建议，陈澈很大方地与

李丽分享了自己的想法。结果几天后，经理在公司例会上表扬李丽，说

她有创意、点子多、年轻有为，为这个项目做了很大贡献。经理话里话

外都流露出自己对李丽的器重。事后，陈澈觉得很不舒服……（陈澈该

如何运用乐观三步曲进行自我激励）

- 自我激励：ABCDE 法则（习得性乐观）

6、 职场情商成果报告

报告：根据培训测评及案例研讨的相关内容，每小组汇总一套“职场情商成果

报告”，最后各小组汇总，出一套公司专属的“企业员工职场情商成果案例报

告”。