
《EQ 管理》

【课程目的】

在激烈竞争的环境中，能力与成功并非等号。作为一名成功的经理人，你不仅要有面对挫折、问题和冲突的能力，还要与客户、同事、合作伙伴和供应商建立良好的人际关系，提高您的情绪商数，管理好情绪，运作好人际关系，才是您成功的重要环节。

【授课大纲】

一、管理者的情商概述

1. 什么是 EQ 管理？
2. EQ 管理对企业的意义和重要性？
3. EQ 不是情绪的发泄，是对情绪的察觉与利用
 - (1) 察觉自己的情绪
 - (2) 善用别人的情绪
4. EQ 与管理者的重要关系
5. EQ 的基本元素——诚实

二、如何用“情商”来解释实际管理问题？

- 1、政治上爱护人才
- 2、工作上支持人才
- 3、生活上关心人才
- 4、人格上尊重人才
- 5、心理上满足人才
- 6、靠感情留住优秀员工
- 7、如何做到情感交流和心理沟通？
- 8、让每个人充分感受企业“大家庭”的温馨
- 9、完善管理流程和制度来吸引和稳定人才。
- 10、开展丰富多彩的各种集体性的文体娱乐活动

三、如何培养管理者情商？

- 1、认识自己
- 2、了解客户
- 3、投入工作
- 4、负起责任：直接面对问题，迅速解决困难
- 5、培养自信：鼓励他人冒险，积极给予支持

四、EQ 管理的经典案例回放

- 1、杭州中药二厂的技术人员俱乐部活动
- 2、广州“花园酒店”总经理袁传明先生的 EQ 管理

【授课老师】崔翔博士