

# 实战，才是硬道理！



## 《情商修炼与高效沟通》

韩梓一

### 【课程背景】

在职场奋力拼杀的你是否经常感到“忙、盲、茫”？！为工作业绩而忙！为人际关系而茫！！为自己的前途而盲！！！

现今的社会发展是从 IQ 走向 EQ 的，以前 IQ 之所以重要，是因为谁掌握了知识，谁就拥有了社会发展力，现今是知识大爆炸的年代，只要肯学习，IQ 就能提升；而 EQ 是由潜意识主管的，是从小与父母、他人的交往中形成的，如果没有觉察，很难从自我情绪反应的模式中走出，一个人在社会上获取成功，起主要作用的不是智力因素，而是情绪因素，前者占 20%，后者占 80%，因为情商主导人际关系。

美国有句流行语：智商决定录用；情商决定升职！由此可见，情商影响工作生活的方方面面，影响您的一生。

### 【课程收益】

🌈 了解情商的重要性，卡耐基曾经说一个人成功与否，15%在于专业技能，85%在于人际关系。

- 🌈 认知情商主导人际关系，所以情商的高低是影响成功的关键因素。
- 🌈 了解什么是情商，如何提高自己的情商能力。
- 🌈 了解沟通的重要性，如何才是高效沟通。
- 🌈 情商的体现 - 如何与不同层级的人沟通。

**【课程时间】** 1-2 天，6H/1 天

**【课程对象】** 中层管理人员

**【授课方式】**

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD

游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

**【课程大纲】**

## **第一单元：情商 EQ—职场赢家的致胜关键**

一、情商的内涵

二、情商的作用

三、EQ 情商修炼

1. 认知和调整自己人情绪
2. 体察和控制自己的情绪
3. 认知和调控他人的情绪
4. 坚强而受理性调节的意志

5. 妥善处理人际关系

四、高情商表现：

1. 责任，勇敢担负责任
2. 自尊，维护个人形象
3. 自信，有独立的人格
4. 坦诚，建立良好人脉

## 5. 冷静，遇事积极沉稳

### 第二单元：成为具有影响力的沟通高手

#### 一、 沟通是不可缺的领导和管理才能

#### 二、 成功的因素：

1. 15%专业知识和技术

2. 85%沟通与人际关系

#### 三、 沟通与哪些因素有关

1. 先天优劣势

2. 传统文化知识

3. 对人性及社会的认识

4. 现代企业需求

5. 沟通技巧

6. 自身修养

#### 四、 高情商挑战：有效辨别人际沟通风格类型

1. 如何与D（控制）型的人进行有效沟通

2. 如何与I（活泼）型的人进行有效沟通

3. 如何与S（平和）型的人进行有效沟通

4. 如何与C（完美）型的人进行有效沟通

#### 五、 用对你的沟通语言

1. 案例用思考：我没有说错话，为何客户投诉我？

2. 语言学家研究：人际沟通的效果取决于“2.8 定律”--有声语言：无声语言  
=20%:80%

3. 无声语言的沟通包含哪些？

（思考：银行网点现场管理中无声语言的关注点）

#### 六、 服务营销时代，高效沟通是优质服务的体现

1. 洞悉人心，深度沟通：解读肢体语言的奥秘

2. 服务促销技巧：用“对”的环境语言帮助你说“对”的话

3. 有效沟通始于良好心态
4. 案例思考：为何我的建议不被接纳？
5. 正向暗示的积极作用（职场案例：委婉表达令人乐于接受）
6. 互动游戏：说服他人的沟通技巧