

# 情商与沟通

课程大纲

## 培训背景

亿滋食品公司是刚刚从卡夫集团分离出来的一家新公司，随之而来的是公司的股权结构的变化、组织结构的变化、管理层的人员变化以及管理模式的变化。新的管理模式是矩阵式管理结构，这需要内部员工具有更强的沟通协调能力。

亿滋食品研发部负责公司新产品的研发，在日常工作方面即要同生产部门沟通协调，也要同其他国家的研发人员进行沟通，同时研发部的 12 为同事分布在广州、北京、上海、苏州等不同区域，内部沟通也是一个关键问题。由于工作压力大、工作内容庞杂，员工出现一些焦躁的情绪，抱怨和内部小冲突，这些都影响了内部协调与沟通。

亿滋食品研发部希望借此培训来提升每个人的情商来应对面临的变革和挑战，并通过情商改进工作中的沟通。

## 设计思路

通过视频、活动、讨论和讲师讲解让大家了解情商对于每个人的重要性，了解控制自己情绪的方法与技巧，使学员能够在日常工作中保持一个好的心态，并通过沟通改进彼此之间的人际关系。

## 课程目标

课程结束后，学员们将能够：

- 1、理解情绪与情商；
- 2、掌握情绪自我调节的方法和技巧；
- 3、掌握利用情商进行沟通并建立关系的方法和技巧；

## 目标学员

企业各级员工

## 培训时间

1.25 天 (每天 09:00-19:30，共 10.5 小时，含午餐，茶歇及课间休息时间)

## 培训方法

活动体验、视频观看、案例分析、角色扮演、讲师讲解、行动计划、工作指南

## 课程内容

上午 (09 : 00 - 12 : 00 , 共 180 分钟)

---

卷、简介 (共 40 分钟)

1. 开场热身游戏及讲师自我介绍 (10 分钟)
2. 学员自我介绍及学习团队组建 (10 分钟)
3. 课程内容简介 (10 分钟)
4. 培训需求调研 (10 分钟)

## 贰、了解情商 (共 130 分钟)

1. 案例：情绪的力量 (20 分钟)
2. 什么是情商 (10 分钟)
3. 情商测评 (20 分钟)
4. 丹尼尔戈尔曼的情商模型 (20 分钟)
5. 为什么情商很重要？ (20 分钟)
6. 情商与智商 (20 分钟)
7. 罗伯特迪尔茨的逻辑层次 (20 分钟)

下午 (13 : 00 - 17 : 00 , 共 240 分钟)

---

## 参、情绪的自我调节方法和技巧 (220 分钟)

1. 行动控制法 (20 分钟)
2. 分散法 (30 分钟)
3. 苏格拉底反问法 (40 分钟)
4. 自我对话法 (40 分钟)
5. 自我觉察法 (40 分钟)
6. 内在改变法 (40 分钟)
7. 应用指南 (10 分钟)

晚上 (17 : 30 - 19 : 30 , 共 120 分钟)

---

## 四、情商与沟通 (80 分钟)

1. 情商与沟通 (30 分钟)
2. 利用情商发展人际关系 (40 分钟)
3. 应用指南 (10 分钟)

## 伍、课程总结 (共 40 分钟)

1. 课程内容回顾与总结 (10 分钟)
2. 行动计划制定 (10 分钟)
3. 培训结束语 (10 分钟)
4. 课程评估和感谢 (10 分钟)

## 讲师简介

郭立新老师拥有工商管理硕士学位及工学学士学位。曾先后在机械制造、IT、培训及服务等行业内的企业担任过质量管理工程师、销售经理、行业大客户经理、咨询顾问，高级培训师，亚太区领导力培训与发展顾问等职务，具有丰富的工作经验和培训经验。

在联想集团工作期间，郭老师曾任ERP和CRM高级咨询顾问，对机械、金融、IT及分销行业的企业管理有较为深入的了解。

在人众人教育集团任职高级培训师期间，郭老师曾获得金牌培训师称号并负责培训师培训，是最受参训企业培训经理和参训学员欢迎的培训师之一。

在FedEx Office任职亚太区领导力培训与发展顾问期间，郭老师曾负责亚太区领导力培训与发展的战略及培训计划的制定、领导力培训课程的本地化和领导力新课程的开发设计以及全部领导力课程的讲授。郭老师在FedEx Office期间获得过美国总部颁发的FedEx Office Top International HR Star奖励。

近年来郭老师致力于东西方领导力和管理理论的研究和融合，致力于企业管理人员的领导力培养及员工的个人发展，并在不断开发相应的新课程。

-结束-