
《营造和谐的职场人际关系》

【课程背景】

戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，15%是由于专业技术!85%要靠人际关系与处世艺术!”在我们的整个生命历程中，每天都要跟形形色色的人打交道，在商业社会中，人脉就等于钱脉!与人交往的首要条件是要充分理解人性，尊重人性，其次要掌握与人交往的基本原则和方法。

【培训时间】

一天

【培训对象】

企业所有人员

【培训目标】

- 1、掌握人际交往的基本原则，获得别人迅速认可的方法;
- 2、掌握在职场中如何协调改善人际关系;
- 3、掌握如何处理人际冲突;

【课程大纲】

第一讲：成功与人际关系

- 1、企业和个人的兴衰成败源于人脉
- 2、人脉是一笔无形资产
- 3、工作成功顺利开展的桥梁

案例分析：比尔·盖茨的人际关系法则

实战研讨：怎样在人脉网中提升自己

第二讲：了解中国人的特性

一、言——模棱两可，言不由衷

听话不如“看”话

“随便”并不随便

不反对并非赞成

二、行——谨慎小心，反求诸己

先弄清对方是谁

小心才不会上当

凡事都追求合理

三、心——追求圆通，善于自保

圆通而不圆滑

遇事先求自保

第三讲：人际关系从改善自己开始

1、改善礼仪

2、展现语言的魅力

3、合理的运用肢体语言

4、掌握有效的沟通技巧

5、学会欣赏和赞美人

6、幽默

7、尊重隐私

第四讲：如何协调职场人际关系

1、对上司的尊重和磨合

2、对同事理解与支持

3、对下属帮助三个步骤

4、怎样解决误解和避免争执？

测试：你让人讨厌吗？

现场模拟演练：如何对上司提意见

分析：如何达成矩阵管理和协调障碍？

第五讲：如何改善职场人际关系

- 1、列举你工作的三大成就
- 2、怎样挥别独行侠日子
- 3、建立自信，自助助人
- 4、绘制人际关系图
- 5、思考：人际关系紧张的原因是什么？如何克服？
- 6、实战案例分析：怎样对待爱打小报告的人？
- 7、研讨：如何带领团队以提升团队总体绩效？
- 8、诚挚地向同事言谢和团队凝聚力提高有什么关系？

第六讲：如何化解职场人际冲突

- 1、避免矛盾发生
- 2、防止矛盾升级
- 3、化干戈为玉帛
- 4、吵架未尝不是好事
- 5、冲突中的自我心理调适

第七讲：职场人际关系改善行动篇

制定人际关系改善计划