

情商管理与沟通

情商是开启心智的钥匙，激发潜能的要诀，它像一面魔镜，令你时刻反省自己，调整自己，激励自己，是你人生获得成功的力量源泉。

——英国《泰晤士报》书评

仅有 IQ 是不够的，我们应用 EQ 来教育下一代，帮助他们发挥与生俱来的潜能。

——《情感智力》作者丹尼尔·戈尔曼

你能调动情绪，就能调动一切。

——美国总统 布什

课程收益：

1. 什么是管理者的情商
2. 如何用“情商”来解释实际管理问题
3. 如何培养管理者情商

学员对象： 总（副）经理、各部门经理、企业中高层主管、决策者、特别助理等。

课程时间： 1天（6小时）

第一章 认识情商

1. 什么是三 Q
IQ = 智商（科学知识的理解）EQ = 情商（人际关系的运作）AQ = （对逆境的反应）
2. 三 Q 的关联
3. 高 IQ，低 EQ 的一般现象
问题：改革开放后，经济体制改变，抗环境力差。症结：不能适应环境
问题：传统忠诚瓦解，向心力低 症结：不能委曲求全
问题：传统的个体户时代已经过去，凡事要求团队效率 症结：不能顾全大局
问题：功利主义抬头，道德屈服于现实 症结：不能领导群众
4. 情商决定命运
5. 案例分析

第二章 了解自我

1. 察觉自己的情绪
2. 自我心像助你认识自己
3. 知己知彼易沟通
4. 个人情商现场测试

第三章 管理自我

- 1、对冲突的有效管理
- 2、逆境中的情商
- 3、学会制怒
- 4、驾驭生活中的负面情绪
- 5、案例分析

第四章 识别他人情绪

- 1、识别不同人际沟通风格
- 2、生理特征下的情绪心理
- 3、与不同性格特征人群的相处之道
- 4、角色转换与情绪表现
- 5、案例分析

第五章 情商造就领导力

- 1、领导者三力：思考力、决策力、执行力
- 2、微笑的力量和真诚的赞美
- 3、给予+给予的方式=真正的给予
- 4、从权利到领导力
- 5、上下级情商管理
- 6、案例分析

第六章 管理者的情商修炼

- 1、情商的修炼在于细节
- 2、情商自我训练：激励、控制与放松
- 3、创造，情商的最高追求
- 4、EQ的最高风范——负起责任与培养自信
 - 负起责任：直接面对问题，迅速解决困难
 - 培养自信：鼓励他人冒险，积极给予支持
- 5、案例分析