

高情商沟通

讲师：逯瑶

课程纲要

【课程名称】 《高情商沟通》

【课程背景】

这是一个基于脑的本质而开发的一堂关于沟通的课程，本课成从人的大脑的结构出发，在基于大脑摄取方式的基础上研究一下沟通过程中的信息“植入”技巧。为什么一件事这个人去沟通事情死活解决不了，而换另外一个人去，问题就迎刃而解？为什么同样是带团队，别人的团队凝聚力强，而自己的团队却一盘散沙，除了领导力除了问题外，更重要的问题是隐藏在领导力背后的沟通能力。如何让自己内心所想科学的表达出来？如果将对方的需求和痛点真正的挖掘出来？如何让自己的说的话真正的被对方记住，从接收到接收。且看基于脑的沟通力提升《高情商沟通》。

【课程收益】

- ★了解大脑的结构，清楚知晓人的沟通模式；
- ★掌握沟通的必要流程和技能
- ★提升自己的情商和应变力，懂得察言观色
- ★提升学员的表达准确性和思辨能力
- ★提升沟通中的察言观色的能力
- ★对学生在沟通中的视觉语言、声音语言、文字语言分别进行塑造
- ★让学生懂得沟通中的角色切换

【课程对象】 全员

【授课方式】 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

【课程时长】 1天 6小时

【课程大纲】

(可根据学员情况，适当调整课程的顺序内容)

第一讲：情商之道

- 一、什么是情商？
- 二、情商的本源——大脑的认知习惯
 - (一) 打开沟通中植入记忆五个开关
 - (二) 沟通的核心——感性氛围的营造，打动右脑
 - (三) 决定印象植入结果的神奇密码——55/38/7
- 三、为什么你会吃力不讨好——乔哈里视窗帮你洞悉情商之道
 - (一) 隐私象限
 - (二) 公开象限
 - (三) 盲区象限
 - (四) 潜能象限

第二讲：高情商沟通的塑造的四步法

一、嗯——文字语言的认同

- (一) 文字语言认同的心理准——三个先后原则
 - 1、先关注情感再关注事情
 - 2、先解决情绪再解决事情
 - 3、先影响自己再影响他人
 - (二) 文字语言认同的心理准备——天秤原则
 - (三) 文字语言的认同话术
 - 1、认同 + 赞同
 - 2、复述 + 细节
 - 3、理解 + 事实
 - 3、思想换框 + 对方利益
- #### 二、啊——声音表情与肢体语言的认同（察言观色的能力塑造）
- (一) 肢体认同的技巧——镜面反射效应（现场演练）
 - 1、什么是镜面——心理学中亲和力的要义
 - 2、怎么产生镜面效果——模仿、同步原则
 - (二) 沟通受众的三种类型识别及应对策略
 - 1、视觉型
 - 2、听觉型
 - 3、感觉型
 - (三) 镜面反射效应中模仿的认同技巧
 - 1、声音的认同技巧
 - 2、肢体语言的认同技巧（微表情的训练）
 - (1) 眼神的气场
 - (2) 表情的渲染

- (3) 坐姿种的察言观色
- (4) 手势的奥秘
- (5) 距离角度的心锚植入

三、哇——赞美的技巧

- (一) 赞美中的三个层次
- (二) 如何使用赞美中的二级反馈塑造别人的行为
- 1、夸他并说为什么？（抽取关键字）
- 2、要什么夸什么？（O+R+I+D 模型）
- (三) 赞美原则的使用壁垒

三、咦——互动原则

- (一) 问题的种类和模式
- (二) 如何用问挖掘对方需求
- (三) 如何用问控制谈话节奏
- (四) 如何使用问避免沟通中的信息不对称的问题
- (五) 6+1 缔结法则——人生就是一场成交
- (六) 如何用问使用同理心达到共赢

第三讲：情商沟通升级版修炼

- 一、如何指出对方的盲区对方还不生气
- 二、如何进行绩效改良、局面扭转的“关键对话模型”
- 三、职场人士的“升职宝典”