

---

# 提高自身情商，提升团队绩效！

著名管理学家 Colin Powell 说：领导，是做到管理科学认为不可能做到的艺术。那么，什么是领导？在传统的认识中，领导的职责就是监督、监控和监管下属，以保证他们能够正确地做工作，而魅力型的领导者主要使用个人权力而不是职位权力来进行领导。是职权但不似权力，让下属为领导的魅力所折服，是交心但不似朋友，让下属心甘情愿为领导工作，要相对依赖于领导者的肯定来证明自身的价值。魅力型的领导者善于控制自身的情绪，理性表达期望、问题与情感，不仅是用言语，而且使用非言语的表达塑造领导者具有“魔力”的个性。

## 🚀 课程目标：

提升团队凝聚力：团队建设与管理、团队工作热情

提升管理者的情商：合理管控压力与负面情绪的方法

提高管理者管理能力：时间管理、掌握下达命令、管控执行过程的方法与工具

提高领导魅力：掌握有效激励与辅导员工的方法

## 🚀 培训课时：

6 小时

## 🚀 培训形式：

理论讲解、案例分析、视频、故事启发、活动体验、技术演练

## 🚀 课程大纲：

### 第一部分：高绩效的魅力领导

#### 一、魅力领导之特性

#### 二、魅力领导之员工特征

#### 三、魅力领导特质一览表

### 第二部分：解析情商管理 EQ，应对压力

#### 一、 解读情商

##### 1. 测试：你的情商有多高

##### 2. 解读 EQ 高手的五大特征

#### 二、 了解情绪

##### 1. 情绪的内涵

- 
2. 情绪的分类：积极情绪与消极情绪
  3. 压力下消极情绪的杀伤力：
    - A. 生理疾病：怒伤肝、恐伤肾、思伤脾、忧伤肺、压力太大易得胃溃疡；
    - B. 心理疾病：抑郁症、焦虑症、浮躁症、冷淡症、社交恐惧症
  4. 情绪的周期
  5. 你是 A 型人吗？
  6. 情绪的由来：ABC 理论

### 三、 提高情商的方法与修炼

1. 脑：改变你的认知：
  - 自动化思维 VS 控制性思维
  - 训练：改变认知维度：改变思维定势
2. 心：调整心情
  - A. 如何调整焦虑情绪  
案例：新上任的运营部张经理  
方法：转移注意力法与催眠技术
  - B. 如何化解悲伤情绪  
案例：工行竞聘失败的王处长  
方法：认知疗法、防御机制
  - C. 如何抑制愤怒情绪  
案例：某行大堂，客户取款，5 万现金给了客户，账未划走。  
方法：用数字找回理性  
意向绘画疗法
  - D. 安装自己的快乐开关  
方法：NLP
3. 体：让身体的生物能畅通地流动  
训练：莱克式呼吸法

### 四、 解读压力与团队管理的关系

1. 压力的概念与压力源
2. 压力与情绪诊断与觉察压力：生理、情绪、行为、精神
3. 压力与效率的关系、与情绪的关系
4. 利用压力管理团队的核心

---

## 五、 压力管控方法

1. 压力管理的原则：外遏制源头，内疏导主观感受

2. 针对不同类型的压力魔法

A. 应对压力源

1) 针对时间：时间管理法

2) 针对拖延症：番茄工作法

B. 认知调节法：

外归因与内归因

语言训练：打破压力思维定势

C. 针对压力感受：

1) 运动法

2) 快乐疗法

3) 减压小秘诀

### 第三部分：领导魅力的修炼

一． 管理与领导的区别

二． 魅力领导的四个主要技能

三． 魅力领导的核心一：六大领导风格与使用

四． 魅力领导的核心二：结果导向

目标分解

过程检查

奖惩兑现

案例：某支行 14 年底上报数据出错，导致全行数据汇总出错

方法：如何给下属下达命令，3 招确保结果做到位；工具：YCYA

如何过程管控，4 步确保结果到位。

五． 魅力领导的核心三：如何激励员工

惊喜激励：

◆ 善用小礼物创造惊喜

◆ 记住他的重要纪念日

事件激励

◆ 病人最容易记住别人的关切

◆ 大堂一周一事立标杆 工具：大堂一周大事记录表

人性化激励

◆ 看人下菜碟：发奖金的技巧

竞争激励

◆ PK 的创造力

◆ 方法：80、90 后 PK 管理法

案例：柜员失恋、工作压力大颓废、不敢走进领导办公室的低柜

六． 魅力领导的核心四：辅导员工过程中的赞美与批评技巧

巧用欣赏赞美的力量指导下属

◆ 赞美是发源于内心

◆ 做一个美好事物的发现者

- 
- ◆ 赞美对方行为和品性
  - ◆ 赞美他人的方法技巧
    - a、欣赏对方的特征
    - b、做一个很好的倾听者
    - c、赞美对方细小的进步
- 擅用建议或批评指正员工
- ◆ 用批评与赞美塑造团队文化
  - ◆ 批评与赞美的比例
  - ◆ 给建议或批评指正员工的技巧
    - a、如果必须为对方挑错，从真诚赞美着手
    - b、间接地提醒员工注意自己的错误，善用“如果……”
    - c、用“建议”而不下“命令”
    - d、为他人多保留“面子”
    - e、做一个时时尊重他人的EQ高手

 **落地工具：**

1. 情商测试：了解自己的情商水平
2. 情绪控制与压力管理：运用认知行为疗法、NLP、催眠技术学会控制负面情绪，提升正向情绪
3. 情绪管理记录表
4. YCYA 工具表：使下达的指令有回馈、想要的结果执行到位
5. 员工档案表：记录员工重要日期，创造惊喜
6. 大堂一周大事记录表：立标杆，重服务
7. 时间管理表：提高运营经理的高效自我管理能力和