

## 《职业生涯规划与高情商沟通》培训大纲

在企业发展中，您是否经常为下面的问题而烦恼：

总是觉得招聘不到合适的员工，招聘到合适的人，又往往留不住？

员工在企业培养成熟了，员工却跳槽而为别人做了嫁衣？

还有的老员工混成了老油条，心理不平衡、时常抱怨，严重影响团队士气？

所有这些现象归根到底是因为缺乏核心员工的职业生涯规划，没有从根上解决员工的成才、发财、快乐工作、乃至做事业的内心诉求，只有为员工做出职业发展规划，实现企业和员工的共赢，才能从根本上激励和留住员工，帮助员工更快的提升和发展。

留在企业并不能成为一名好员工，还需要高情商的沟通技能。

(美)哈佛大学调查结果显示：在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。国内权威机构调查数据显示：一个人事业上的成功，只有 25%是由于他的专业技术，另外的 75%却取决于他的人际交往和沟通的成败。可见，了解与掌握有关人际关系，深入了解客户心理的内心活动和规律、掌握高效的沟通技能，已经成了现代经理人的迫切需求，对于客户经理来说，更是迈向成功拓展市场的必修课。

沟通难，沟通好更难！沟通能力和人际关系从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件！通过沟通和建立亲和力，挖掘需求及问题根源，克服沟通障碍，突破沟通瓶颈，提升自己的影响力，提高自己的口才表达能力，提升客户满意度、美誉度、忠诚度，提升品牌与自身业绩的竞争力和凝聚力。

### 课程目标

- √ 提升工作积极性与主动性
- √ 成为自信和有说服力的沟通者，掌握有效的沟通技巧
- √ 提高工作协作能力，掌握与不同性格的人相处

### 课程说明

课程时间：2 天

课程人员：全员

授课方式：讲授、案例分析、参与型培训、多媒体教学、游戏带动互动、情景演练、小组讨论，实战模拟练习

### 课程大纲

模块一：职业生涯规划

## 一、 认识职业生涯规划

1. 职场中的发展困惑
2. 职业生涯的内涵
3. 职业生涯规划的内涵
4. 职业生涯发展周期
5. 职业生涯分类
6. 职业规划的步骤
  - 1) 自我评估——我是谁？
  - 2) 外部环境分析——我在哪里？
  - 3) 下步往哪里去——目标确立
  - 4) 如何到达哪里——实施策略

## 二、 角色与职业相匹配向前看

1. 客观认识自我职业兴趣——霍兰德职业倾向性测评评估
  - 1) 实用型：(R)
  - 2) 研究型：(I)
  - 3) 艺术型：(A)
  - 4) 社会型：(S)
  - 5) 企业型：(E)
  - 6) 事务型：(C)
2. 如何找出自己的核心竞争力
3. 确立职业锚
  - 1) 职业锚的定义
  - 2) 职业锚与职业路径
  - 3) 职业锚与职业选择

## 三、 建立职业角色

1. 清晰角色定位
2. 明确主管及领导的期望
3. 明确工作的雷池：能做什么、忌做什么

## 四、 明确职业目标——让梦想照进现实

1. 十年后你是什么样？
2. 在金融职业的族谱里找准自己的“点”
3. 千招会不如一招绝

## 五、 职业生涯规划制定方法

1. 职业生涯规划的路径
2. 现在要该补充什么？
3. 职业计划的制定
4. 职业规划时间表

## 模块二：高情商沟通之知人知心的沟通技巧

### 一、 是什么影响了沟通

1. 决定业绩的三方面
  - 1) 决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
  - 2) 沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一
2. 沟通概述
  - 1) 沟通的概念
  - 2) 高效沟通的特点
    - 要素1 目标：明确一个目标，为解决现实的问题
    - 要素2 信息：信息、思想，准确传递
    - 要素3 关系：改善或巩固双方人际关系
  - 3) 理想沟通与现实的差距
3. 双向沟通与沟通障碍
4. 周哈里窗  
移动行业如何应对周哈里窗的4个区域？
5. 沟通漏斗

### 二、 言语沟通——直接影响力

1. 有效的倾听与表达：听、说、问的技巧
2. 赢得信任的关键因素：换位思考
  - 同理心：沟通的黄金法则和白金法则
  - 感恩心：让人与人之间心灵更近
  - 换位思考策略与练习

### 三、 理解人与人之间的不同

1. 猫头鹰/考拉/老虎/孔雀/变色龙
2. 对应式沟通技巧
3. DISC测试 情境练习：
4. 沟通冲突处理

### 四、 客户沟通与投诉处理

1. 巧妙降低客户期望值技巧

巧妙诉苦法 表示理解法 巧妙请教法 同一战线法

2. 当我们无法满足客户的时候……

替代方案 巧妙示弱 巧妙转移!

3. 快速处理客户抱怨投诉策略

快速掌握对方核心需求技巧 快速呈现解决方案 快速解决问题技巧

## 五、 与上下级沟通的技巧

1. 向上、下沟通的障碍及突破

2. 上传下达指令的要诀

## 六、 体语沟通——隐性影响力与判断力

1. 第一印象：决定性的七秒钟

2. 信任是沟通的基本

3. 非语言沟通艺术和技巧

## 模块三：高情商沟通之情绪管理

### 壹． 解读情绪

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：

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；

心理疾病：抑郁症、浮躁症、冷淡症、交际恐惧症

4. 情绪的由来：ABC 理论

5. 你是 A 型人吗？

6. 情绪的周期

### 贰． 情绪管理公式：

自我觉察 ⇨ 情绪识别延缓 ⇨ 后果评估 ⇨ 导正情绪

### 参． 调整情绪的方法与技术研习：

1) 如何调整焦虑情绪

2) 如何化解悲伤情绪

3) 如何抑制愤怒情绪

4) 安装自己的快乐开关