



【课程背景】

我们发现：一说到执行，人们首先想到的，就是做事的能力。能力对执行当然至关重要，但是能力只是执行的要素之一，比能力更重要的是做事的态度。要做就要做到最好！任何单位，将任务完成得最好的人，才是最好的执行者。

那么，什么样的执行者才能把任务完成到最好呢？有效的执行和一般的执行有什么区别呢？

我们还发现，在执行的过程中：往往是下属有意愿、却对做什么感到茫然，自己明明做了、领导却说没有达到他的要求，原来，是沟通出了问题。那么，沟通为什么如此重要？如何让沟通成为自我的竞争优势？如何在工作中与上司、同事和下属顺畅有效地沟通？有效沟通的最重要原则是什么？最有效的沟通方法是什么？最重要的沟通行为是哪一项？

第一代培训我们传播知识，第二代培训我们讲授技能，陈老师的培训方式是第三代培训——运用丰富的经验和应用心理学科学落地实战为导向，通过 2 天的培训让学员现场对职场沟通能力进行提升！通过对执行与沟通的系统思考和体验学习，并结合中国企业的特点与不同文化背景的综合研究，总结提炼出一套完善、系统、有效的方法，解决以上问题。

【课程对象】

- 国企、民企、外企事业单位人员

课程收获 Objectives

- 提升学员职场情商能力
- 提升学员职场说服能力/倾听能力
- 提高团队成员主观能动性/执行力

- 现场实战演练--掌握对自有团队成员的人格特性、能力特长、需求动力按钮、性格引导动力按钮、意愿度情绪微表情解读、科学团队配合指挥调控提升团队执行力

【课程时间】

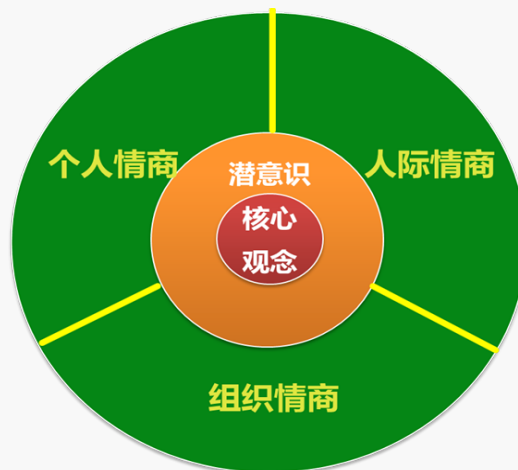
- 2天 6小时/天

【授课方式】

- 贯穿体验式授课理念，确保培训效果最大化。
- 讲授体验：讲授环节加入感官体验。如图像、影音、结构模型、工具展示等。
- 案例体验：通过案例给学员“替代性”体验。如文字案例、影音案例、研讨分享等。
- 演练体验：通过演练给学员“亲历性”体验。如分组和集中演练、点评等。
- 游戏体验：通过游戏给学员“代入性”体验。
- 课后体验：通过课后计划给学员“持续性”体验。

【课程结构】

- 职场情商管理需要一个三个维度递进的知行合一训练过程，正状态情商管理™把这个过程分为三个维度的能力，课程中我们将抽丝拨茧、为学员进行逐一进行能力叠加。



【课程大纲】

前言、现代职业人的必修能力——高情商管理

(一) 成功幸福职场人的核心能力——高情商管理

1. 成功与情商结构模型

互动：情商的力量

(二) 现代企业管理的必要能力——高情商管理

2. 第三代管理模型——客户忠诚度决定公司业绩

视频：某公司员工与客户争执影响公司股价

(三) 情商管理的三个思考

1. 思考一：新时代职场我的情商准备

案例：互联网/人工智能时代引发的行业/岗位冲击

2. 思考二：人生中运用情商的三大主要区域

互动：在个人内心/人际交往/公司职场中的情商价值

3. 思考三：如何有效提升高情商管理能力

情商管理能力模型：个人情商管理

人际情商管理

组织情商管理

第一章、个人情商管理——修炼自控力，高情商的自我管理与激励

(一) 什么是情商管理

1. 测测我的情商智能

测评：情商智商小测验

2. 高情商管理的五层核心

找出我的情商核心层

练习：情商自评-情商高低的三类职业人

(二) 自控力修炼第一层——觉察破坏人际关系的自我隐形情绪

1. 觉察隐形情绪——看不见的破坏性情绪

对孩子/爱人/同事/客户释放的 4 种破坏性情绪

演练：我们在个人内心/人际交往/公司职场中的情绪梳理

(三) 自控力修炼第二层——找出我们破坏性的沟通模式

1. 管理情绪 VS 被情绪管理 1——觉察冲突的核心原因

找出自我情绪模式的三步骤

游戏：潜意识控制小游戏

案例：为什么客户总是不配合

2. 管理情绪 VS 被情绪管理 2——隐藏的“内在情绪模式”

体验：觉察破坏性沟通的定型效应

管理者六种致命人格及矫正

自恋型/控制型/忧郁型/暴躁型/偏执型/神经质型人格企业管理现象

案例：《狄仁杰》《雒于仁》《卢承庆》《魏征》

视频：股神巴菲特的情绪管理

体验：找出“我的”管理沟通模式

(四) 自控力修炼第三层——正面激励自己的核心方法

1. 提升内在积极状态

提升正能量的核心法则

体验：武装我的积极状态

团体：人生工作竞选会

2. 提升自我激励能力

抓住职场/生活核心“动力按钮”

体验：找出“我”的核心动力

塑造积极阳光的“自己”

体验：一次回归复元状态的旅行

(五) 公司真实案例场景模拟（提前提供相关案例）

1. 真实职场中销售岗位/客户岗位/上下级管理中帮助摆脱负面情绪练习

演练：如何降低客户/下属不满情绪

第二章、人际情商管理——修炼影响力，快速获得对方认可的能力

(一) 创造一个非暴力的同频世界

1. 人际关系不稳定的背后秘密——“人际暴力破坏”

化解冲突的非暴力同频法

案例：孤独的动物

2. 走进他人的“内心世界”

阻碍同频的 5 种错误表达

同频的核心法则

案例：一个小女孩的内心世界

演练：1 分钟拉近同伴心理距离

(二) 影响力修炼第一层——探知对方情绪

1. 运用心理微表情技术探知对方好感度

视频：读心术之微表情

眼耳口鼻手决定思维方式

1)如何识别笑容

2)对手势的分析

3)对眼神的识别

4)走路姿态分析

5)口部与鼻子的变化

演练：交谈/谈判中的读心术

(三) 影响力修炼第二层——调整对方感受

1. 引导对方内心共鸣三步法

案例：如何让对方喜欢听你讲话

演练：亲子/家庭/职场/客户沟通中展现心理共鸣技术

2. 引导对方积极思维四步法

F.A.V.E 正状态沟通模型解析

案例：阻碍同频的客户错误表达

演练：面对客户来“挑毛病”

3. 打破坚冰 - 重获信任的方式

建立感情存款账户

互动：信任大反攻

(四) 影响力修炼第三层——提升双方好感度

1. 我的性格大解析

测试：我的性格类型

2. 如何与不同性格的对象沟通

与 D 型相处：降低压迫感、沟通要点、预防 D 过快做决策、随时找他、婉

转提醒错误

与 I 型相处：热情回应、幽默、告诉他“很有趣”、强调你的感受、坚持

与 S 型相处：多用温暖的话语、多关怀与包容

与 C 型相处：保持距离、用数字说话、让 C 说话、善用比较法

演练：职场中如何分别不同性格特点客户的表现与应对方法

3. 抓住团队成员内心的“好感度按钮”

“好感度按钮”在职场/营销中的价值

案例：因为加班争吵的小张

4. 现代企业中的营销/管理提升好感度三步法

案例：为什么隔壁酒店每天都是爆满

感动员工的主管与 HR

(五) 公司真实案例场景模拟（提前提供相关案例）

1. 真实职场中销售岗位/客户岗位/上下级管理中沟通同频练习

案例：如何提升客户/员工满意度

第三章、组织情商管理——修炼领导力，高效协作共赢的核心密码

(一) 领导力修炼第一层——破除向己性思维，强化团队凝聚力

1. 建立共赢的团队思维模式

团体体验：“共赢训练营”

案例：地狱与天堂

(二) 领导力修炼第二层——破除个人主义性思维，强化团队协同力

1. 团队与团伙的区别

团队高效协作的价值

游戏：不可能完成的任务

2. 高效协作的秘密武器

9 种团队角色的长、短、免

案例：识别 9 种团队角色的行为和口头禅

识别自我擅长和不擅长的工作风格

3. 挑选完美团队——三种高效团队的架构

发现团队成员潜藏的优势

三种提升团队成员的绩效潜力架构

演练：模拟分析现有团队的优劣势及改进方案

4. 改善团队沟通与协作

活动：角色交易

练习：团队角色同盟

(三) 领导力修炼第三层——团队领导的自我修炼

1. 高情商团队管理能力 1：运用文化驱动人才

打造自有团队核心文化

运用文化驱动人才

提升团队向心力文化的三维度

演练：我的团队文化驱动核心

2. 高情商团队管理能力 2：运用特质激励人才

企业内部人才标准的提炼和分析总结

专业工具：1. 人才外在条件适岗度评估分析表

2. 人才职业兴趣定位测试表

人才天赋解读及管理模式

练习：人才的关键胜任能力要素分析

3. 高情商团队管理能力 3：管理者五种致命人格及矫正

自恋型/控制型/忧郁型/暴躁型/偏执型人格企业管理现象

案例：《狄仁杰》《雒于仁》《卢承庆》《魏征》

练习：调适与纠偏

(四) 课程回顾与总结

1. 回顾课程收获：职场情商能力

幸福的逻辑_---两个“神”逻辑

寄语：你对了世界就对了

【课前准备】

1. 文具类：A4 纸 2 张/人、1 支笔/人、大白纸 2 张/组、
2. 设备类：投影设备、电脑及外接音频线、无线移动话筒（2 个）、白板及白板擦、

桌椅可活动并分组排放为宜

