

《职场高情商沟通艺术》

【培训对象】 想提高沟通能力的人士

【课程目的】 在我们这次的课程中，将使用案例式学习的方法，并且在沟通与情绪管理、情商提升做了有机的结合，因为实际心理机制中它们交互作用，互为表征和因果，可以帮助我们的员工从更为本质的角度去了解体会沟通，理解他们的归因和寻求解决方案。同时，沟通的解决方案，也需要高度个性化的，与个性、情绪特点及应对模式相关的全新角度。

【课程目标】

1. 通过培训使学员了解沟通的重要性和原则。
2. 通过培训使学员了解沟通中遇到障碍的处理技巧和沟通步骤。
3. 通过培训使学员提高对客、同事、上司、人际关系的情商指数，了解如何与不同的人进行沟通。

【课程时间】 2天

【培训模式】 理论、案例分析、视频教学、小组讨论、总结分析

【课程大纲】

课程导入：

沟通测试：测试你的沟通技巧如何？

第一部分：关于沟通

- 1、沟通的含义
- 2、良好的沟通有多重要？
- 3、常见的沟通障碍
- 4、沟通障碍的克服

5、高效沟通三原则

6、有效沟通的 5 个基本步骤

7、沟通就是一场心理博弈

第二部分：情商是什么

工作情商=员工核心竞争力=企业情绪生产力!

心理测试：《你的情商高不高?》

1、工作情商的 18 项能力

2、如何提高自我情绪觉察力

- 觉察情绪
- 辨识情绪
- 管理情绪
- ABC 心理情绪调试法

3、整理情绪的 8 个关键时刻，做一个情商高手

4、情商高手的沟通黄金法则

讨论：《你遇到过的情商高手》

第三部分：沟通其实很简单--职场沟通技巧

1、人际风格沟通技巧

诊断测试：《我是哪种沟通风格?》

性格分析之：驾驭型/老虎型

性格分析之：表现型/孔雀型

性格分析之：和平型/考拉型

性格分析之：思考型/猫头鹰型

案例分析

2、如何与不同性格的人进行沟通

情境演练

第四部分：高情商沟通在工作中的运用

1、如何与上司沟通

- 只有懂得才有心得
- 如何取得上司的信任
- 保持主动和良好的沟通
- 对领导的地位和能力表示敬意
- 如何领会上司的意图
- 如何提建设性意见：站在领导的位置想问题

情景练习

2、如何与同事沟通

- 说话谦逊
- 分工合作
- 主动积极
- 平等自律
- 理解包容
- 善始善终
- 实力是最坚固的权力基础

- 忠诚比能力更重要
- 累积专业实力，创造自身价值

情景演练：

3、如何与下属沟通

- 魅力为先，命令其次
- 平等提前，等级退后
- 理解肯定，权威失败
- 鼓励参与，营造气氛

情境演练：

4、如何与客户沟通

- 5分钟和陌生人成为朋友
- 赞美是最好的开场白
- 自我介绍的说话艺术
- 相似效应---“一见如故”是交往的良好开端
- 关键时刻的关心
- 站在客户的角度

5、沟通4大基石：

- 看，微表情、微动作里的大秘密
- 听，倾听是沟通的开始
- 问，以问助说，沟通要学会解方程
- 说，有效精准表达

6、非语言沟通

- 第一印象的影响力
- 微笑是沟通的王牌
- 视线是心灵的透视镜
- 体态密语——寻常姿势传递不寻常的信息

情景演练：

课程总结