

“职场人高情商修炼”培训方案

【课程背景】

身在职场每一个员工的职业生涯都会有所不同，其中决定职业生涯的一个很重要因素就是情商，一个人的成功 20%取决于智商，80%取决于情商，因此情商对于职场中的人显得尤为重要，对员工的情商培训越来越受到各家企业的喜爱，员工情商的提高有助于企业员工的管理。

【课程收益】

1、强化企业管理，减轻人员管理压力。

高情商的员工能够适应企业的发展，在处理同事之间和上下级之间关系方面有着独特的技能，在组织管理方面，高情商的职业人能够更快适应企业的变革。

2、减少员工间的摩擦概率，增强团队凝聚力。

团队凝聚力的基础是团队氛围的融洽，提高情商要求注重对方的情绪，从别人的情绪出发采取不同的行为策略，因此高情商的团队有助于团队凝聚力的增强。

3、有助于员工的自我职业发展。

高情商员工在协调组织资源方面的能力尤为突出，在资源的整合和合理调配方面具有领袖的风采，提升员工的情商有助于员工自己职业生涯的发展。

【课程思路】

道--- 高情商理论的引入，职场人行为规律

术--- 培养高情商方法和提升流程

器--- 提供可行的工具

用--- 现场大量案例剖析

【课程形式】

60%理论+40%案例分析

【课程对象】 企业基层员工、企业中层管理者

【课程时长】 1天（6小时）

【课程大纲】

一、情商初探

- 1、人与人之间差异化产生
- 2、智商、情商、逆境商的定义
- 3、为什么情商成为 HR 衡量人才的标准
- 4、情商对人的影响

二、个人情商测评

- 1、个人情商测试
- 2、测试解读
- 3、情商概念的重塑

三、提高个人情商

- 1、认识自身情绪
 - (1) 自我情绪感知
 - (2) 情绪分类（优良和自发性）
 - (3) 情绪的产生来源
- 2、妥善管理自己情绪

(1) 情绪的表达

① 情绪蔓延的根源

② 情绪表达正确形式

(2) 拉长情绪反射弧

① 情绪波动的身体机能

② 消极事件的发生反射弧分析

③ 拉长反射弧的步骤

3、自我激励

(1) 自我激励的情绪作用

(2) 自我激励模型建立

4、识别他人情绪

(1) 识别别人情绪的关键点

(2) 3V 聆听技巧

(3) 管理别人情绪 (常见错误)

(4) 共情技术的应用

(5) 3F 请求识别

5、人际关系处理

(1) 良好人际关系建立原理

(2) 良好人际关系建立的情绪处理模型

(3) 良好人际关系建立的沟通模型

四、高情商处理问题解析

1、七个案例解析 (回归理论)

2、情商管理模型塑造