

高情商沟通培训课程大纲

课程背景

由于新员工进入企业时间较短，对企业的企业文化、组织设置、管理制度、业务流程、工作内容等缺乏深入的了解和感悟，对个人成长和职业生涯发展也缺少明确而清晰的规划，迫切需要企业对其进行正确的引导和培养，使其努力完成角色转变、积极融入企业团队，尽快成长成才。

课程收益

1. 认识：沟通陷阱及高情商沟通的重要性
2. 掌握：人性密码和高情商沟通关键的需求规则
3. 提升：通过高情商沟通训练掌握与上级、下级和平级三个维度的高情商沟通策略及技巧
4. 改善：日常沟通需要提升的技能
5. 学会：训练并掌握高情商沟通的万能公式
6. 激发：技能训练如何做”一对多”真正的高情商沟通活学活用。

课程对象 新员工及需要在高情商沟通方面有所提升的相关人士

课程时间 1-2天（6小时/天） pm9：00—12：00 pm14：00-17：00

课程形式 讲授辅导、案例分析、小组讨论、情景模拟、视频互动、技能训练等

课程纲要

导入：探讨：何为沟通？何为情商？何为高情商？

人生五大商：IQ 智商、EQ 情商、AQ 逆商、CQ 财商、LQ 爱商

第一章 与外行沟通要学会深入浅出

- 1、提高语言吸引力，打破交谈壁垒
- 2、学会这一招，就能轻松说服他人
- 3、掌握核心诉求，才能表达重点
- 4、要想办成事，就要学会快速描述重点
- 5、客观表述，会有意想不到的效果

第二章 “稳、准、狠”地说服上级

- 1、消除误会的三种方法
- 2、拒绝命令有四招
- 3、化解矛盾的基本原则
- 4、表达重点需要把握尺度
- 5、自信能提高沟通能力

第三章 实现与同事无障碍沟通的秘诀

- 1、处于相同认知维度，有利于信息交互
- 2、好口才，就是会运用高情商的话术
- 3、警惕“口头语”
- 4、四大语言策略，有效化解尴尬
- 5、表达不同观点有技巧

第四章 如何让下属心甘情愿地追随你

- 1、聪明的老板都会鼓励下属

- 2、与下属交流之前，要做好这八项准备
- 3、巧妙引导成长期的下属
- 4、如何准确地交代任务，员工能快速接受
- 5、化解冲突的三大秘诀

第五章 完美掌握高情商沟通技巧

- 1、巧用对比推销自己
- 2、理清话语顺序，挑准时机说重点
- 3、学会避实就虚地提要求
- 4、求人办事时要取悦对方
- 5、让对方无法拒绝你，只需掌握这两点

现场实战演练“一对多”的高情商沟通的万能公式

结束语：人的成功=1%IQ（智商）+99%EQ（情商）赠人玫瑰，手有余香！