

## 360高情商沟通课程简介

<b>课程名称</b>
360高情商沟通技巧
<b>课程背景和针对问题</b>
·课程背景： 人与人之间的沟通质量，80%取决于一个人的情商，一个人的情商是否足够高，是有情商的高低决定的。而沟通是人类集体活动的基础，是人类存在的前提，同时是现代管理的命脉和人际情感的基石，只有良好的沟通才可以造就健康的人际关系，可以说我们的生活中无时不刻不和沟通息息相关。 可沟通又是一个极为复杂的系统，不同的北京、性格、关系、位置、利益、情绪和目标，都会对沟通造成不同的影响，作为一名长期在组织内部协调和改善人际关系和情绪的咨询老师，今天我们一起全面谈谈 360 度的高情商沟通。 ·针对问题：人际关系的沟通和改善。
<b>学习收益</b>
·了解何为沟通及沟通的重要性； ·了解不同性格的人如何沟通 ·掌握沟通的各种技巧和方法； ·如何有效的进行沟通训练； ·如何将所学运用到日常生活和工作中。
<b>适合对象</b>
各企业团队中高层管理人员、销售人员和基层员工。
<b>课程纲要（目录）</b>
·一、沟通的剖析和高情商的建立 1、 情商对于自我幸福感、人际关系、身心健康的影响； 2、 情商的五部分，自我觉察、情绪管理、自我激励、他人情绪觉知、他人情绪影响 3、 沟通的四个关键词：传递、反馈、理解、共鸣 4、 我们为什么要沟通：沟通对未来发展、职场胜任力、人际和幸福指数的关系 5、 沟通前的各种准备工作：确立沟通的目标，只有目标清晰一致沟通才能发生 6、 对于沟通目标理解的一致性 7、 沟通前确立彼此的情绪、关系和利益，否则沟通无效 8、 统一沟通标准的约哈里窗口，建立沟通标准 二、沟通的情绪控制和性格分析 1、沟通中先解决情绪，再解决事情 2、情绪隔离法 3、情绪生物调节呼吸法

4、情绪想象区间法

5、不同性格的人需要不同的方式沟通：老虎、考拉、孔雀、猫头鹰

6、老虎：结果和执行、孔雀展示和认可、考拉激励和安全、猫头鹰数据和计划

7、男性、女性、长者和年轻人的互动注意事项

### 三、沟通中的有效表达

1、肢体语言、语音语调的运用，身形言表和五个基本表达手势

2、金字塔结构表达：归纳核心、内容分类、条理分明，学会逻辑性表达，言简意赅

3、表达中的黄金句式：无评判、说动机,XYZ+N动机表达法，让人了解到自己的需求和感受

### 四、沟通的倾听

1、共情和同理心的四个层级

2、倾听漏斗的原理：使用有效确认解决沟通漏洞

3、学会换位思考的ABC法则

4、学会倾听的步骤：情绪认同-引导发问-理性回顾-积极表达

5、倾听中的注意事项：眼神、身体、记录、打断、无评判

6、区分倾听中个人中心，观察和评论，想象和感受

### 五、赞美、反馈和提问

1、NLP上堆下切提问法/5W1H/ORID聚焦

2、开放式和封闭式提问法

3、有效反馈三大句式

4、有效赞美的5个基本特征

### 六、职场沟通的锻炼

1、跨部门沟通基本技巧：平等尊重、加深交流、信息共享、优化流程、主动承担、明确利益

2、上级沟通技巧：现场服从、给出选择、定时反馈、主动询问、超出预期、明确位置

3、下级沟通技巧：规划蓝图、注重感受、服务意识、减少随意、创造舞台、明确标准

4、客户沟通技巧：准时准点、探明需求、不卑不亢、专业制胜

### 主要教学方法

·讲授法、案例法、互动参与法、角色扮演。

### 场地和设备要求

·黑板、讲台、投影设备、激光笔、白纸、粉笔。

### 课程时间

·6个小时

### 训前准备工作

·1、提前15天准备好相应学员背景资料

·2、提前告知讲师开课时间和特殊要求

**训后培训评估**

·1、培训评估调查表

·2、培训效果试题

·3、HR部门使用培训效果追踪评估表