

让事情按照你的想法推进

--高情商沟通

主讲老师：杨洪波

课程背景：

当今社会，沟通能力是职场从业者必备的重要技能。研究表明，职场从业者 70%的工作与沟通有关，企业中 70%的问题是由于沟通障碍引起的，工作效率建立在沟通效率之上。高效沟通，无论是对企业还是个人来说都非常重要。只有不断提高的沟通能力，我们才能更好地进行自己的工作。

智商决定是否被录用，情商决定是否能提升，职场中情商比智商更重要。高情商帮助职场从业者自我认知、自我管理和自我激励，同时又能很好地认知他人，形成良好的人际关系。从业者培养高情商沟通的能力势在必行。

为什么我们抱着美好的愿望,却达不到理想的沟通效果?

为什么我们沟通的出发点是要解决问题,却引发出很多坏情绪?

为什么尽管我们表达的很清楚,但对方仍然误解我们的意思?

为什么我们是用心沟通,对方却感受不到?

面对不同的人,我们应该如何调整沟通应对的方式?

本课程通过测试和模拟体验帮助学员了解自己的情商，通过专业训练掌握提高情商、沟通能力的技巧，学会如何克服沟通障碍，表达同理心，提升沟通技巧，将情商知识应用于工作和生活，帮助构建和谐的人际关系和工作关系，做一个高 EQ 的职场人。

课程收益：

- ◇ 深刻认识情商对于职场从业者的重要意义；
- ◇ 学习对内管理和对外管理的内容；
- ◇ 掌握提高情商的五种途径；
- ◇ 学习克服人际间、组织间沟通的多种障碍；
- ◇ 学习提升表达、倾听技巧的方法；
- ◇ 学习在工作中与不同风格的人融洽交流，和谐相处；
- ◇ 掌握职场对内、对外高情商沟通应对；

课程特色：

- ◇ 实用性与趣味性的完美结合，寓教于乐，深入浅出、善于和学员互动、亲和力强，幽默风趣；
- ◇ **1/3 理论讲解，1/3 模拟体验，1/3 互动分享；**
- ◇ 以学员为中心，在模拟中学习，在互动中学习，在体验中学习。

课程受众：高潜员工、储备人才、后备干部、基层管理者，中层管理者。

课程时间：1 天（6 小时/天）

课程大纲：

一、 修炼高情商

1. 情商是什么？

2. 情商包含的具体能力

对内管理（自我认知、自我管理、自我激励）

对外管理（认知他人、和谐人际）

3. 情商的重要性

① 100%成功=20%智商+80%情商

【案例】延时满足

② 职场中，情商比智商更重要！

【案例】高智商的史泰龙

③ 情商与领导力

④ 高情商的十大表现

⑤ 为什么高情商更容易成功？

4. 提升情商

① 自我认知

【工具】乐观程度测试

② 自我管理

【工具】要事法则

③ 自我激励

【模拟体验】潜能

④ 认知他人

【模拟体验】察言观色

⑤ 和谐人际

二、情商测试

1. 方式：问卷答题；

2. 时间：30分钟；

3. 题型：基于自身心理、行为、习惯的测试题 33 道，测试者选择最契合自身情况的选项。

4. 分析：根据测试结果分析情商情况

三、做好工作的 70%--沟通

1. 沟通的原理图

2. 沟通的重要意义

【案例】京东高管的不当对话

3. 克服沟通障碍

① 人际间的障碍

【案例】语言沟通障碍

【案例】为什么新娘婚礼当天开始生气

② 组织间的障碍

4. 提升编码者的表达技巧

① 语言要精炼、清晰、有条理

【案例】领导下达命令

② 巧用语言的艺术

【案例】伍举进谏楚庄王

【模拟体验】扑克牌“魔术”

③ 信息的准确充分传达

【案例】技术专家与车间主任

④ 重视非语言信息的应用

【案例】肢体语言

⑤ 做好情绪控制

【案例】他们都赢了

5. 培养解码者的倾听共情

① 尊重

君子和而不同

【讨论】工作中多结交什么样的同事？

② 倾听的五个层次（心不在焉，被动消极，有选择性，认真专注，设身处地）

【案例】霍桑效应

【模拟体验】“听”与“说”

③ 同理心

【工具】同理心测试

四、职场高情商沟通

1. 职场沟通原则

① 【工具】黄金圈原则

Why, How, What

【案例】了解苹果手机

【案例】Facebook 扎克伯格的演讲

② 【工具】PREP 原则

P 结论，R 依据，E 案例，P 重申

【案例】锤子手机的文案

2. 能说会干，赢取领导信任（纵向沟通）

1 接受工作

2 请示工作

【案例】会“哭穷”、会“诉苦”

3 汇报工作

【案例】领导催问进度

【案例】工作中遇到大麻烦

4 真诚赞美

【案例】背后讲好话

5 工作中真正的高情商

【案例】用业绩说话

3. 好好“听”下属的话，团队才有未来（纵向沟通）

1 期待：沟通新人，分解期待，保障目标

【案例】如何帮助新人快速上手？

2 训练：判断能力还是态度问题，针对性赋能员工

【案例】工作总是不达标怎么办？

3 表扬：兼顾进展、能力与态度，用肯定巩固信任

4 批评：什么时候批评比如何批评更重要，聆听后决定是否批评

5 冲突：让冲突有好处，停下来，聆听并拥抱对方的情绪

6 坦诚：增强关系，明确目的，坦诚交流同时照顾对方感受

4. 与同事和谐相处，共同发展（横向沟通）

1 和谐，让同事愿意与你打交道

【案例】与同事共赢

2 真诚赞美同事

3 与优秀同事成为盟友

【工具】情感账户

【案例】从争抢到结盟

4 适时“求人”

【案例】如何让对方公事公办

5. 让客户满意，实现共同利益（横向沟通）

1 需求：通过沟通挖掘客户需求，确定细节

【案例】客户预算多少？

2 价值：包装服务，匹配风格、爱好，超出客户期望

3 专业：体现专业，类比、比喻让客户理解专业表达

4 引导：发问启发对方，共同寻找答案

5 谈判：客户不是敌人，时刻提醒：认知、情绪与交流，哪里有问题

6 生意：与客户一起了解痛点需求，创造性满足客户需求