

《高效情商管理及沟通技巧》培训大纲

课程收益

- 认识并了解情商；
- 学会审视和了解自己，学会怎样激励自己、怎样调动情绪；
- 掌握情绪管理的方法并有效控制；
- 了解人际关系建立的技巧；
- 提升职场沟通能力，用更容易被人接受的方式表达自己的意愿。

参加对象：企事业单位各层级员工等

课时：1天（6小时）

授课方式：讲解 + 案例模拟 + 互动研讨 + 问题答疑 + NLP 启发 + 情景对话

课程大纲

一、情商管理基础

- 什么是情商？IQ 和 EQ 的关系；
- 情商的核心要素：
 - ◆ 情绪的管理
 - ◆ 人际关系的建立
- 自我测评情商能力；
- 解析自我测评能力，并确认培训学习重点
- 什么是情绪？
- 解读情绪、接纳情绪、鉴别情绪；
- 如何自我激励？

二、提升情绪管理的训练

- 学会换位思考；
- 解读丰富的身体语言；
- 掌握倾听的艺术；
- 适当的提问会让你了解更多
 - 提问：被忽视的重要技能
 - 问题的不同种类及其作用

三、人际关系的建立和维护

- 职场沟通与闲聊的主要区别
- 为什么你的话明明有道理，别人却不听？

- 为什么沟通内容明明充分准备了，效果却不好？
- 为什么明明是好心，别人却不爱听
- 为什么我说了那么多，别人好似没听？
- 如何减少沟通中的误差？
- 如何建立最初的可信度？
- 如何为发展中的可信度加分？
- 如何巩固最终的可信度？
- 如何向上沟通？
- 如何平行沟通？跨部门沟通有哪些注意事项？
- 两个简单的改变，如何让你的沟通更有效？
- 你重要，还是你对面的人更重要？
- 不同沟通风格的人及其喜欢的沟通方式