
高情商沟通与高效表达

主讲人:徐舟

➤ 课程背景

为什么在人际沟通中总是会觉得没有共同语言?为什么对方总是不理解自己?当我们花费大量时间精力用于沟通时却发现效果非常有限?作为企业的职业人士,我们首先要提升自己的情商,也就是如何处理人际关系和提升与人沟通的能力。

美国总统罗斯福曾说:“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”卡耐基研究的结论:“专业知识在个人成功中作用只占 15%,其余 85%取决于人际关系。”所以说,无论你的职位高低,学会处理人际关系,你就在成功路上走了 85%的路程,同样,与同事、上司及雇员的关系是事业成败的重要原因。

在人际沟通中,一个人的表达是否清晰有力,有逻辑性,对沟通效果起着举足轻重的影响,你是否经常在应该好好发挥表达能力的黄金时刻,无法灵活应对,甚至导致反效果?

- ◆ 会议中,面对突如其来的问题,一时答不上来
- ◆ 工作讨论中,说了很多无法让团队成员抓住重点
- ◆ 汇报进度时,拖拖拉拉说不到核心
- ◆ 向客户介绍产品时缺乏重心,产品特点因而失焦失色
- ◆ 引导下属调整思维或处事习惯时,总无法表述具有影响力的语言

瞬间思考,是在最短的时间内清晰地建构所要表达的内容;

有力表达,则是精准掌握语言节奏,将内容呈现出来。我们该如何将话好好地说出来呢?

➤ 课程收益

- 1、 准确的认清自己
- 2、 根据个性和人和谐相处
- 3、 提高人际关系的情商
- 4、 掌握迅速思考,逻辑表达的有效影响方法
- 5、 充满自信面对听众,避免恐惧和负面的紧张
- 6、 灵活应对有准备的和无准备的方案呈现及相关反馈
- 7、 学会站在他人的角度思考,交流

➤ 课程模型



➤ 授课对象

企事业单位各层级人员

➤ 课程时长

1天（6小时）

➤ 授课方式

通过科学测评，高互动，多案例，重实战的情境模拟训练，帮助学员提升人际关系处理能力和冲突管理能力。

➤ 课程大纲

一、 识沟通---职场沟通的十大硬伤

- 1、 沟通障碍产生的原因：
 - 1) 信息发送方的障碍
 - 2) 信息接收方的障碍
 - 3) 信息传递的障碍
- 2、 职场人士成功的因素：
 - 1) 85%人际沟通
 - 2) 15%技术能力
- 3、 沟通的漏洞原理

二、 高情商：知根知底--从认识人际风格开始

- 1、 运用 DISC 测评工具进行测试（美国原版引进专业测评工具，价值 300 元/人）
- 2、 洞悉人性：DISC 四型性格解析
- 3、 运用“望、闻、问、切”区分各种人的性格特质
- 4、 活泼型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
 - 1) 曲萧萧的案例分析
 - 2) I 型特质人的沟通风格
 - 3) 与 I 型特质人的沟通相处之道

- 5、 力量型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
 - 1) 毕胜男的案例分析
 - 2) D型特质人的沟通风格
 - 3) 与D型特质人的沟通相处之道
- 6、 完美型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
 - 1) 安迪的案例分析
 - 2) C型特质人的沟通风格
 - 3) 与C型特质人的沟通相处之道
- 7、 平和型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
 - 1) 陈欣仪的案例分析
 - 2) S型特质人的沟通风格
 - 3) 与S型特质人的沟通相处之道

三、 讲技巧—高效沟通五把金钥匙

- 1、 事前准备
 - 1) 设定沟通目标
 - 2) 准备好备案
- 2、 确认需求
 - 1) 有效提问
- 3、 **沟通技巧：**
 - 告知观点(多用于工作述职 \向客户讲解产品等需要向听众讲清楚一件事/一个观点)
 - 1) 告知观点的标准表达公式
 - 2) 告知观点的三个通用计划公式: 时钟计划\环球计划\三角计划

类别	适用时机	适用公式图案	具体场景
告知类	适用任何形式的表达，不论时间长短，突显其完整与多元性	时钟计划	被问到公司规模时…… 被要求报告进度时…… 被要求给出专业建议时……
		环球计划	被问到公司在业界的规模时…… 被要求做检讨时…… 被问到兴趣爱好时……
		三角计划	被要求报告工作进度时…… 被要求针对行销方案做讨论时…… 给朋友提出你的建议时……

此环节大量实际案例实操练习

- 4、 培养有效倾听
 - 1) 目光注视对方
 - 2) 有笔记录
 - 3) 复述
 - 4) 提问确认

四、 课程回顾、圣诞树意义建构

