

工程人员情绪管理沟通及向上管理

第一部分：情绪管理沟通

1. 管理者的沟通场景分析
 - 1.1 服务于绩效的沟通目标
 - 1.2 管理者提升沟通技巧的主要场景分析
2. 情绪影响因素分析
 - 3.1 情绪的构成与分析
 - 2.2 情绪落地过程中的特点
 - 2.3 如何使用情绪影响别人
3. 沟通辅导技术
 - 3.1 管理者心中应有的训练体系
 - 3.2 辅导技术及模型
 - 3.3 反馈技术及模型
4. 沟通中谈话技术
 - 4.1 倾听的技巧
 - 4.2 提问的技巧
 - 4.3 表达的技巧
5. 沟通中公众讲话技巧
 - 5.1 讲话的一般结构
 - 5.2 礼节性讲话
 - 5.3 即兴演讲

第二部分：向上管理

1. 重新认识向上管理
 - 1.1 向上管理的本质
 - 1.2 向上管理的需求
 - 1.3 了解向上管理的方法
2. 向上管理的具体实施过程分析
 - 2.1 环境因素分析
 - 2.2 技术因素分析
 - 2.3 具体实施操作流程
 - 2.4 具体实施操作过程中风险分析
 - 2.5 实施过程中的风险应对