

《职场高情商沟通力》

课程背景：

什么是好的沟通？如何在沟通中给客户留下好的印象？如何在一次简单的沟通中达到你的目标？如何在沟通中产生共情？这都是说明一个人会不会沟通的重要标志。会沟通就可以建立起好的人际关系，会沟通就可以起到事半功倍的效果。好的沟通不在于此刻，而在于未来要面对的所有时间。好的沟通，不在于你是否能达成眼前的既定目标，而在于你能否不断的自我塑造。好的沟通，不是你和对面这个人之间的事，而是你和整个世界之间的事。无论你遇到什么挑战，请记住，你不是一个人在战斗。

课程时间：**1**天（标准：6小时）

课程对象：**企业全体员工**

课程大纲

板块一：高情商沟通底层逻辑与提升

第一部分 成功人生的核心实力——情商

- 1.哈佛最重要的一课：情商
- 2.情商的组成和定义
- 3.职场中高情商边界感原则

第二部分 掌握底层逻辑，成为真正的沟通高手

- 1.沟通的要素
- 2.梅拉比安沟通定律
- 3.非语言沟通内容与训练
- 4.沟通的双核内容
- 5.情绪冰山原理与训练
- 6.商务沟通的障碍
- 7.企业克服沟通障碍的七大途径

第三部分 90%的人都不知道的沟通三大基本功

- 1.妙用共情，迅速提高亲和力
- 2.什么是共情力
- 3.如何提升共情力
- 4.强共情的沟通公式与训练
- 5.巧用准备，消除沟通中的风险
- 6.强准备的沟通公式与训练
- 7.活用反馈，沟通自如无障碍
- 8.强反馈的沟通公式与训练

板块二：高效倾听法提升

第四部分 听话听音：画好三个框，沟通不用慌

- 1.高效聆听六步法
- 2.结构化倾听法
- 3.反向叙述法
- 4.上个台阶：装备倾听工具
- 5.真实案例分析**

第五部分 你能听懂领导、同事没说出来的意思吗

- 1.DISC 人格识模型
- 2.老虎型患者的沟通特征和应对原则
- 3.孔雀型患者的沟通特征和应对原则
- 4.猫头鹰患者的沟通特征和应对原则
- 5.考拉患者的沟通特征和应对原则
- 6.上个台阶：怎样和复合型人沟通
- 7.真实案例分析**

板块三：高情商场景实战

第六部分 职场高效表达法

- 1.汇报工作“金字塔表达”法

2. 职场沟通中的安全氛围打造

- 对话出现不安全氛围的两大因素
- 对话安全感的两个条件
- 如何在对话中建立安全感和重建安全感

—展示良好意图

—适时道歉

—对比说明，消除误解

案例归纳总结

附赠：职场沟通力提升书单

杨燕琪



- **ISE** 国际高效能服务品质提升专家
- **ACI** 国际注册高级企业培训师
- 高情商沟通力高级导师
- 世界五百强企业服务管理咨询师
- 西安交通大学特聘职业规划客座讲师
- 亚洲企业发展研究学会 **SARDA** 高级面试主考官培训师
- 上海礼仪文化协会研究组特聘专家
- 前世界排名第一跨国航空公司乘务飞行部经理
- 陕西广播电视台《听游四方》特邀嘉宾，陕西省慈善联合会“公益大使”
- 知名国企特聘咨询顾问、上市连锁企业特聘培训师，服务国企、央企、政府企业超过 **500** 家。

【讲师特色】

具备国际一流跨国企业管理经验；具备国际五星服务实战职业背景；
具备多国语言授课能力；具备洞察企业文化与服务现状的调研能力；
前期调研、定制化方案、培训后落地辅导，为企业提供全方位的“最佳咨询式培训”模式

【职业背景与授课风格】

杨老师拥有十余年跨国企业管理培训经验，八年作为职业培训师进行商业课程授课经验，曾任世界五百强企业服务管理工作，是国际注册高级企业培训师。基于工作

任务课程开发设计的高级咨询师，对企业培训体系的建立、内部讲师队伍组建、企业服务标准化课程的研究与开发有丰富的经验。主讲各类公开课程及企业内训超 800 余场。杨老师气质高雅、秀美端庄，极具亲和力，以优雅的仪态和实战的经验真正做到言传身教；授课风格互动性强、极具感染力与幽默感，理论讲解与实战案例以及体验活动相结合，以实用性为导向；量化考核严格把关，以课程品质为目标；注重企业需求、尊重学员感受，从企业实际出发，受到了企业领导、学员的高度赞誉。

【主讲课程】

服务类：

《ISE 高效能服务提升》、《投诉抱怨客户处理原则及沟通技巧》、《服务微设计与服务管理落地》、《重在顾客体验感-服务峰值设计》、《以服务视角打造品牌影响力》、《服务形象塑造与管理》、《服务仪态三维打造》、《顾客服务沟通技巧》、《服务意识提升》等

职业素养类：

《礼胜职场，赢在商战》、《品质政务礼仪》、《服务礼仪修炼》、《企业员工职业素养修炼》、《职业形象三维塑造》、《领导力礼仪与企业文化构建》、《饭局上的礼仪》等

沟通类：

《高效表达》、《商务沟通》、《职场能成事儿的表达》、《客户销售沟通技巧》、《高情商医护患沟通技巧》、《听话听音—高效倾听法》、《高情商沟通的十四大场景应用与技巧》等

提升类：

《女性优雅气质仪态提升》、《西餐礼仪》、《女性魅力形象塑造》、《葡萄酒文化与品鉴》、《衣橱管理》、《女性社交行为礼仪》《破圈—向上社交》等

【部分服务客户企业】

金融地产类：

中国银行、民生银行、华夏银行、嘉元逸方投资、诚银金融服务、陕西文化投资集团、紫薇地产、天地源 TANDE、万盛祥实业、爱美丽家居、华润置地房地产、陕西万荣投资有限公司、万向实业、华山路桥集团公司、龙湖地产、绿城集团、金科地产、招商地产、陕西投资集团有限公司、西安曲江大明宫投资集团、曲江文投公司、高新房产、高新城棚改有限公司、陕西锦新唐房地产等

政府国央企院校类：

中建五局、中交二分局、高科集团、中建七局第四建筑有限公司、中国航发动力股份有限公司、中国电建集团、西北勘测设计研究院、中煤科工、水电三局、核工业集团、西北电力设计院、高科集贤、国家电网、中建五局兰州分公司、陕建集团、西安国际社区、西电集团、庆安集团、远东集团、西电变压器厂、中铁二十局集团、三峡建设管理有限公司、中国华能集团、中国华电集团、中节能、南方电网、中国电建、中原油田、西安建工、中国建筑、陕西交建集团、陕西盐务局、西安高新国际会议中心、西咸新区沣东新城管委会、西咸新区泾河新城产业发展有限公司、青岛西海岸新区管委会、西安城墙管委会、咸阳金控集团陕西大唐燃气、中铁一局集团有限公司、中交第二公路工程局有限公司、咸阳文明办、省政务大厅、中铁宝桥集团有限公司、西安交通大学、西安外国语大学、西安文理学院、西北工业大学、西安航空学院等

医疗服务类：

复旦大学附属华山医院、上海长海医院、咸阳市中心医院、西安高新医院、蒲城高新医院、贝弗利医疗机构、泽霖眼科医院、天瑞口腔医院、奕鸣眼科医院、壹玖瑞纳医疗美容、爱熙医疗美容等、美的真美医疗美容等

旅游服务类：

中青旅控股股份有限公司、国际旅行社有限责任公司、交通公社新纪元国际旅行社、北京神舟国际旅行社集团有限公司、大明宫国家遗址公园、西安楼观中国道文化展示区、唐城墙遗址公园、寒窑遗址公园、碑林 5A 级景区、曲江池遗址公园、曲江海洋极地公园、奥体中心灞河景区、予景园林生态、海南航空、东方航空、中国国际航空、奥凯航空等

餐饮酒店类：

希尔顿酒店集团、万豪酒店集团、益田假日、虾佬圣汤连锁餐饮品牌、格兰云天酒店、华榕国际酒店、万泉酒店、徐记海鲜、莲花餐饮集团、蓉易上上签餐饮品牌、老板火锅、遇见长安、外婆印象、兰湘子、北京老铺烤鸭等餐饮品牌

教育科技类：

西安斐睿信息技术有限公司、大华智慧谷、斐睿科展中心、上海兆芯、腾讯西北、瑞成名仕、杭州礼程网络科技、陕西汇智共享实业、瑞成名仕、亮剑企业管理、墨非教育咨询等

其他类：

城市人家装修公司、青马设计、中天富隆集团公司、西安比亚迪电子有限公司、大唐陕西发电有限公司、华太设计、中大国际、SKP、田农甜连锁集团、绿盛农业集团、香港麒暄珠宝、周大福、赛格国际、西安五和土门工程新材料有限公司等

【部分培训剪影】



