

课程目标

EQ 就是透过自我情绪的控制，达到积极沟通影响力的效果。这个课程是来帮助了解如何控制自我的情绪及重塑沟通观念，让你懂得沟通不是单方面的，学会双方面沟通。

- 改善你与他人的沟通效果，更有利于建立长久稳定、美好的关系。
- 针对不同的场景，选择适合的沟通方法，进行高效的沟通成果
- 依照工作场所最常发生的情境，进行演练
- 在沟通后，能够推动行动的发生

高 EQ 的沟通			
教学方法	时间分	课程大纲	模块
内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论 •	30分	开 (场 (客户方 破 冰活动 研 讨公约 课 程介绍 讨 论：学员面临的挑战是什么	• 课程导入 • • • •
• 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论	60分	• 单元目标：对于沟通有清楚的整体概念 • 以客为尊 • 认同差异 • 改变行为 • 合作关系 • 改变习惯 • 事实对意见 • 沟通心法	第一单元 高 EQ 沟通 的基本概念 122002

<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：掌握维持正向沟通的氛围，以建立信任 • 小聪明式想法 • 本能的反应 • 本能反应的信号 • 理性的介入 • 成功沟通的原则 • 建立共同目标 • 安全感的维护 • 活动：选择一个无法沟通的场景 	第二单元 自我意识的沟通 122003
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：理解大脑的三层结构，进而能够正确的沟通频道 • 大脑的结构 • 问句的形态 • 三脑聆听技巧 <ul style="list-style-type: none"> - 事实 - 情感 - 意图 • 活动：冲突的沟通方式 	第三单元 社会意识的沟通 122004
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：有效的开场会决定后面谈话的氛围，所以为了获得对方的信任是关键 • 有效沟通的原则 • 安全感的维护 • 开放氛围的破坏者 • 制定目标 • 开场白-建立共同目标 • 应对技巧 • 活动：设计开场白 	第四单元 自我管理的沟通 122006

<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 	150 分	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：掌握兼具勇气及尊重的沟通方式，利用不同的场景来学习不同的沟通技巧 • 本能反应的处理 • 攻击的原因 • 逃避的原因 • 勇气及尊重 • 信念：1+1\>2 • 错误行为 - 强烈信念 • 工作沟通的情境模拟 <ul style="list-style-type: none"> - 状况一：提出请求 - 状况二：拒绝请求 - 状况三：表达不同意见 - 状况四：接受建议、(批)评价 - 状况五：称赞他人 	第五单元 关系管理的 沟通 122005
6小时 30分		: 总课时长	
上下午各一场 15 分钟 休息		: 休息时间	
个小时 1		: 中饭时间	