

《高绩效-全员职场情商训练》

培训师——吴丹

课程内容：

本课程聚焦新时代企业员工特质，系统阐述情商与职场情商在企业竞争中的重要性。课程共八章，从情商认知、情绪认知、情绪管理、如何提升职场适应能力、如何有效处理职场人际关系，以及如何和谐、有效沟通等方面全方位提升员工的情商指数，树立员工的人才价值观以及工作的主动性、积极性和创造性，从而全面提升员工自我驱动力，提升绩效。

课程对象：全员

课程目标：

- ❖ 情商、情绪的认知、自我情绪管理
- ❖ 了解职场情商作用，提升职场适应能力
- ❖ 提升职场人际关系处理能力、沟通能力
- ❖ 树立正向职场人才价值观，提升员工绩效

课程时间：2天（12小时）

课程大纲：

概念篇

- ❖ **第一章 情商（EQ）的认知**
- ❖ 一、什么是情商（EQ）
- ❖ 1、情商（EQ）概论
- ❖ 2、情商（EQ）的分类
- ❖ 二、EQ的重要性
- ❖ 1、成功是EQ上高人一等
- ❖ 2、影响成功的因素是
- ❖ 三、智商与情商
- ❖ 1、智商与情商决定的四种人生
- ❖ （1）辉煌人生
- ❖ （2）灿烂人生
- ❖ （3）灰色人生
- ❖ （4）平淡人生
- ❖ 2、智商与情商的概念区别
- ❖ 3、智商与情商的作用区别
- ❖ 4、智商与情商分类
- ❖ 5、智商与情商关系
- ❖ 四、EQ高与低的特征体现
- ❖ 五、高EQ者面对批评的方法
- ❖ 1、别管语气，想想道理
- ❖ 2、接受合理批评

- ❖ 3、寻求建议，获得成长
- ❖ 4、平常心面对无理批评

❖ 第二章 情绪认知

- ❖ 一、职场员工 EQ 调查数据
- ❖ 二、什么是情绪
- ❖ 三、情绪的种类
- ❖ 四、情绪的来源与表现
 - ❖ 1、情绪的来源
 - ❖ 2、情绪的成分
 - ❖ 3、影响情绪的因素
- ❖ 五、关于情绪的实验证明
 - ❖ 1、猴子的心理实验
 - ❖ 2、情绪生理实验

❖ 第三章 情绪管理

- ❖ 一、情绪的控制与被控制
- ❖ 二、情绪管控三原则
 - ❖ 1、产生负面情绪的三个因素
 - ❖ (1) 自己的因素
 - ❖ (2) 他人的因素
 - ❖ (3) 不可抗因素
 - ❖ 2、情绪管控的三个原则
- ❖ 三、情绪管理的方式
- ❖ 四、情绪的察觉与调节
 - ❖ 1、低 EQ 的情绪发泄者
 - ❖ 2、高 EQ 的情绪处理方式
 - ❖ 3、对情绪的察觉
 - ❖ 4、对情绪的调节
- ❖ 五、情绪管理的最高境界—情绪自主
 - ❖ 1、自觉力
 - ❖ 2、理解力
 - ❖ 3、运用力
 - ❖ 4、摆脱力

概念篇

- ❖ 第四章 职场竞争体现情商
 - ❖ 一、情商与职场情商
 - ❖ 二、职场成功 80% 靠 EQ
 - ❖ 三、EQ 在升值
 - ❖ 四、积极展现你的 EQ
 - ❖ 1、竞争合作意识
 - ❖ 2、形象意识

- ❖ 3、角色转换意识
- ❖ 4、眼光意识
- ❖ 5、学习意识

❖ 第五章 职场情商——适应能力

- ❖ 分组讨论与分享
- ❖ 案例解析
 - ❖ 1、重庆某科技公司案例
 - ❖ 2、河北某 IT 企业案例
- ❖ 一、学校与职场的差异
 - ❖ 1、大学文化 VS 工作文化
 - ❖ 2、你的老师 VS 你的老板
 - ❖ 3、学习过程 VS 工作过程
- ❖ 二、职场工作实践——指导原则
- ❖ 三、职场工作实践——组织状况与对策
- ❖ 四、职场工作实践——业务提升要点
- ❖ 五、职场工作实践——组织沟通要点

❖ 第六章 职场情商——人际关系

- ❖ 一、传统却无效的 EQ 管理
 - ❖ 1、交换型
 - ❖ 2、惩罚型
 - ❖ 3、冷漠型
 - ❖ 4、说教型
- ❖ 二、有效的 EQ 管理
 - ❖ 1、接纳
 - ❖ 2、分享
 - ❖ 3、区分
 - ❖ 4、回应
- ❖ 三、如何赢得合作的人际关系
- ❖ 四、个人品质受欢迎的程度
- ❖ 五、五个有效建立人际关系的行为
 - ❖ 1、知人之心
 - ❖ 2、积极之心
 - ❖ 3、自信之心
 - ❖ 4、诚恳之意
 - ❖ 5、主动之意
- ❖ 六、建立有效人际关系的六大步骤
 - ❖ 1、知道交往的界限
 - ❖ 2、了解大家的期望
 - ❖ 3、重温你对别人的看法
 - ❖ 4、重温别人对你的看法
 - ❖ 5、检讨交流的结果

- ❖ 6、确定理想的结果
- ❖ 七、与上司的人际艺术
- ❖ 八、与下属的人际艺术
- ❖ 1、关心
- ❖ 2、支持
- ❖ 3、指导
- ❖ 4、理解
- ❖ 5、重视
- ❖ 6、得到指示
- ❖ 7、及时反馈
- ❖ 8、给予协调
- ❖ 九、与同级的人际艺术
- ❖ 十、跨部门人际艺术
- ❖ 1、平等交流
- ❖ 2、避免传话
- ❖ 3、需要配合
- ❖ 4、指令有效
- ❖ 5、关注结果
- ❖ 6、出现问题

❖ 第七章 职场情商——人才价值观

- ❖ 一、对工作敬业
- ❖ 二、对团队忠诚
- ❖ 三、对领导服从
- ❖ 四、对他人欣赏
- ❖ 五、对自己自信
- ❖ 六、对企业奉献

❖ 第八章 职场情商——沟通艺术

- ❖ 一、现代职场的沟通形式
- ❖ 二、沟通概述
- ❖ 1、沟通的概念
- ❖ 2、沟通的三要素
- ❖ 3、沟通的基本模式
- ❖ 4、沟通的四个目的
- ❖ 5、沟通三行为
- ❖ 三、沟通中肢体行为的解读
- ❖ 1、诚恳礼貌行为
- ❖ 2、保护或伪装行为
- ❖ 3、其它肢体语言
- ❖ 四、对他人情绪的认知及响应
- ❖ 1、察言观色
- ❖ 2、耐心倾听

- ❖ 3、拒绝的艺术
- ❖ 4、赞美
- ❖ 五、高EQ者对话沟通的十个秘诀
- ❖ 1、让别人讲话
- ❖ 2、以情动人
- ❖ 3、用活“您”字
- ❖ 4、不中断谈话
- ❖ 5、少说无味的话
- ❖ 6、注意赞美和肯定
- ❖ 7、别道人长短
- ❖ 8、少些争辩
- ❖ 9、调动对方
- ❖ 10、善于聆听
- ❖ 六、造成沟通障碍的原因
- ❖ 1、主体
- ❖ 2、内容
- ❖ 3、媒介
- ❖ 4、客体
- ❖ 七、沟通的误区
- ❖ 八、营销沟通五种利器
- ❖ 1、两大窃听器
- ❖ 2、三大秘密武器
- ❖ 3、合一架构法

(完)