

《打破沟通壁垒 – 管理者的高情商沟通艺术》

主讲：吴丹

【课程背景】

本课程聚焦现代企业管理人员缺乏高效沟通技巧、不知如何与下属相处、不知如何上传下达沟通、汇报工作、发布指令等问题，系统阐述高情商的沟通艺术是管理者必备的优秀品质和卓越能力。课程共四部分，从管理者的情商认知、管理者的高情商沟通技巧、管理者如何向上级汇报工作以及如何听取下属的工作汇报等方面全方位提升管理者的高情商沟通艺术，提升管理者的领导魅力、沟通魅力等。

【课程收益】

- 让管理者深刻认知情商在管理中的重要性
- 提升管理者的高情商沟通技巧，沟通无障碍
- 让管理者熟练掌握同理心沟通技巧，提升沟通领导魅力
- 让管理者熟练掌握向上级汇报工作的要领与技巧
- 让管理者掌握听取下属工作汇报的技巧

【课程对象】

总监、经理、主管等管理人员

【课程特色】

精辟理论+新颖案例+自身实例+游戏互动+角色演练+方法工具

【课程时间】

1~2天（6小时/天）

【课程大纲】

第一章 管理者情商（EQ）的认知

破冰：游戏互动（趣味记忆）

一、什么是情商（EQ）

互动探讨：高情商 VS 低情商人物评价

测试工具表：国际标准情商测试

- 1、情商（EQ）概论
- 2、情商（EQ）的分类

二、EQ与团队精神

三、EQ的重要性

- 1、影响一个人成功的因素是EQ
- 2、靠EQ成功的案例分析

方法工具：情商指数提高行动日志工具表

第二章 管理者的高情商沟通艺术

故事+游戏：沟通障碍

一、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

二、沟通中语言类型的解读

演练：角色扮演语言解读

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、暗示行为
- 4、其它肢体语言

演练：角色扮演行为解读

四、沟通中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

分组演练

五、高EQ者对话沟通的十个秘诀

- 1、学会让别人讲话
- 2、有条有理，以情动人
- 3、用好“我”字，用活“您”字
- 4、尽量别打断对方的谈话
- 5、少一些无味的话题
- 6、注意赞美和肯定对方，勿激怒对方
- 7、别道人长短
- 8、多些讨论，少些争辩
- 9、学会调动对方
- 10、善于聆听

演练：角色扮演对话演练

六、EQ低的管理者糟糕的沟通模式

演示：角色扮演演示糟糕的沟通

七、管理者要适当表达情绪

八、同理心

- 1、什么是同理心

故事：我是一朵蘑菇

- 2、同理心沟通三要素
- 3、同理心的两大区别
- 4、同理心两大准则
- 5、同理心对话案例分析
- 6、同理心沟通的实用技巧
- 7、同理心沟通分析演练
- 8、冲突中的同理心沟通应用

演练：同理心沟通对话演练

第三章 汇报工作要领与技巧

一、汇报类型

- 1、主动汇报
- 2、被动汇报

二、汇报中常见问题

互动讨论：汇报中的问题

- 1、散
- 2、偏
- 3、乱
- 4、空
- 5、浅
- 6、假

三、汇报工作的基本要领

- 1、综合性汇报
- 2、专题汇报
- 3、随机性汇报
- 4、提示性汇报
- 5、介绍性汇报

分组演练：分组对以上汇报类型实战演练

四、汇报工作的一般技巧

- 1、情况掌握准
- 2、内容准备细
- 3、重点突出好
- 4、汇报形式

五、汇报要诀

- 1、精心策划——汇报要准备充分
- 2、实事求是——汇报情况要真实
- 3、明确重点——汇报中心要突出
- 4、换位思考——汇报困难要适度
- 5、善待功利——汇报成绩要兼顾
- 6、临阵不乱——汇报过程要自如

方法工具：工作汇报工具表

六、汇报语言技巧

- 1、尽量使用对仗句式
- 2、运用总分总的逻辑
- 3、要用数字与事实说话

七、其它汇报技巧

- 1、汇报完待领导意见与提示
- 2、汇报工作事先约定，准时汇报
- 3、汇报工作注意时间场合
- 4、要逐级汇报

演练：分组演练工作汇报要领

第四章 如何听取汇报与下属管理

一、啰嗦型下属

- 1、汇报工作特点
- 2、管理技巧

实战演练

二、小聪明型下属

- 1、汇报工作特点
- 2、管理技巧

实战演练

三、装糊涂型下属

- 1、汇报工作特点
- 2、管理技巧

实战演练

四、有发展愿望型下属

- 1、汇报工作特点
- 2、管理技巧

实战演练

五、情人型下属

- 1、汇报工作特点
- 2、管理技巧

实战演练

六、捣蛋型下属

- 1、汇报工作特点
- 2、管理技巧

实战演练

总结：分组讨论与总结

课后答疑