

# 新时代管理者必备的情商与逆商管理

培训师——吴丹

## 课程内容：

本课程聚焦新时代企业管理人员特质，系统阐述情商与逆商是管理者必备的优秀品质。课程共十章，从管理者情绪的察觉与利用、人才选拔情商、沟通情商、诚信管理、责任意识、信任管理等方面全方位提升管理者的EQ指数，提升管理者领导魅力、沟通技能、员工激励能力等。从如何面对逆境、如何帮助员工缓解压力，以及如何进行时间管理等方面提升管理者逆商（挫折商）指数。

**课程对象：**总监、经理、主管等管理人员

## 课程目标：

- ❖ 了解情商、逆商对管理者的重要性
- ❖ 提升管理者情绪察觉与利用能力、沟通艺术等
- ❖ 提升管理者团队激励能力，领导魅力
- ❖ 如何帮助员工缓解压力，提升团队绩效等

**课程时间：**2天（12小时）

## 课程大纲：

### 概念篇

- ❖ **第一章 理解 IQ（智商）、EQ（情商）、AQ（挫折商）**
- ❖ 一、什么是“3Q”
- ❖ 二、“3Q”与员工录用、提拔
- ❖ 三、IQ、EQ与AQ的关系

### 情商篇

- ❖ **第二章 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
- ❖ **第三章 管理者的情绪管理**
- ❖ 一、职场员工EQ调查数据分析
- ❖ 二、EQ高与低的特征体现

- ❖ 三、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
- ❖ 4、情绪的差异
- ❖ 5、负面情绪对管理者的影响
- ❖ 四、情绪的控制与被控制
- ❖ 五、情绪管控三原则
- ❖ 1、产生负面情绪的三个因素
- ❖ 2、情绪管控的三个原则
- ❖ 六、管理者对情绪的察觉与利用
- ❖ 1、低EQ的情绪发泄者
- ❖ 2、高EQ的情绪处理特质
- ❖ 3、对情绪的察觉
- ❖ 4、善用别人的情绪
- ❖ 5、管理者对人格特质的认知
- ❖ (1) 人的性格没有好坏之分
- ❖ (2) 性格的分析
- ❖ **第四章 管理者EQ——沟通艺术**
- ❖ 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
- ❖ 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
- ❖ 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
- ❖ 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
- ❖ 六、EQ 低的管理者糟糕的沟通模式
- ❖ 七、管理者要适当表达情绪
- ❖ 八、同理心
- ❖ 1、什么是同理心
- ❖ 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

## ❖ 第五章 高 EQ 管理者的核心元素

- ❖ 一、EQ 的基本元素——诚信管理
- ❖ 1、诚信是立身之本、立业之本
- ❖ 2、“诚信”的含义
- ❖ 二、EQ 的重要元素——责任意识
- ❖ 1、承担责任是管理者的主要职责
- ❖ 2、拒绝承担责任是管理者的易犯错误
- ❖ 3、培养对事情结果负责的精神
- ❖ (1) 避免不停地辩解
- ❖ (2) 接受别人的批评
- ❖ (3) 承担自己的责任
- ❖ (4) 承担下属的责任
- ❖ 4、培养下属、员工的责任意识
- ❖ 三、EQ 的重要元素——信心培养
- ❖ 1、EQ 高的管理者始终信心十足
- ❖ 2、管理者的信心决定员工的信心
- ❖ 四、EQ 的最高境界——信任管理
- ❖ 1、构成信任的五个维度
- ❖ (1) 正直
- ❖ (2) 胜任力
- ❖ (3) 始终如一
- ❖ (4) 忠诚
- ❖ (5) 开放性
- ❖ 2、管理者如何构建信任体系
- ❖ (1) 工作透明化
- ❖ (2) 公正

- ❖ (3) 分享情感
- ❖ (4) 讲真话
- ❖ (5) 始终如一
- ❖ (6) 保护隐私
- ❖ (7) 兑现承诺
- ❖ (8) 展现实力
- ❖ 五、高 EQ 管理者的“七心”
- ❖ 1、尊重的心
- ❖ 2、关心的心
- ❖ 3、体恤的心
- ❖ 4、赏识的心
- ❖ 5、分享的心
- ❖ 6、授权的心
- ❖ 7、服务的心

## 逆商篇

- ❖ **第六章 管理者逆商 (AQ) 认知**
- ❖ 一、什么是逆商 (AQ)
- ❖ 二、衡量逆商的 CORE 指标
- ❖ 1、控制
- ❖ 2、归因
- ❖ 3、延伸
- ❖ 4、耐力
  
- ❖ **第七章 管理者 AQ——压力管理**
- ❖ 一、认知压力
- ❖ 二、适当的压力产生动力
- ❖ 三、压力的来源
- ❖ 四、降低压力值的途径
- ❖ 五、调适压力
- ❖ 六、管理者要让自己成为优质弹簧
  
- ❖ **第八章 管理者 AQ——时间管理**
- ❖ 一、时间管理能有效缓解工作压力
- ❖ 二、记录时间
- ❖ 三、分析时间
- ❖ 1、优先矩阵
- ❖ 2、工作内容分析
- ❖ 3、各象限结果分析
- ❖ 四、管理时间
- ❖ 1、时间分配

- ❖ 2、克服拖延
- ❖ 3、时间管理五步骤

### ❖ **第九章 管理者如何缓解员工压力**

- ❖ 一、员工压力认知
- ❖ 1、糖果鞭子法则
- ❖ 2、压力与绩效的关系
- ❖ 二、注意观察员工的异常情绪及行为
- ❖ 三、与员工保持通畅沟通
- ❖ 四、对员工给予肯定与重视
- ❖ 五、避免出现给员工压力感的行为
- ❖ 六、丰富员工活动，营造轻松氛围

### ❖ **第十章 高AQ管理者勇于接受逆耳忠言**

- ❖ 一、管理者要勇于接受逆耳忠言
- ❖ 1、摒弃对忠言的逆反心理
- ❖ 2、接受忠言注意事项
- ❖ 二、建立忠言机制
- ❖ 1、配备相应的奖励机制
- ❖ 2、形成文化

(完)