

课程名称：《玩转职场的密码——高情商沟通》

主讲：陈淑亚老师 6 课时

课程背景：

课程收益：

- 1、了解影响沟通表达与公众发言的因素。
- 2、迅速增强沟通技巧，使内容表达言之有理，丰富饱满。
- 3、掌握必要的表达技巧，以使你的思想和方案让人接受、赢得对新政策和想法的支持、说服他人接受你的建议。
- 4、掌握公众演讲的技巧，提升个人公众演说、表达力。
- 5、提升学员在职场中的沟通能力、演讲能力、领导能力。

课程对象：企业中高层领导者、企业员工

授课方式：课程采用互动式教学方式（讲授，启发式小组讨论，头脑风暴，现场演练，反复练习的方式进行）。

课程大纲/要点：

一、职场沟通表达的基础

1、学习高效沟通的意义

游戏带来的思考有哪些？

2、影响个人表达的因素有哪些？

3、大脑左右脑的分工

4、大脑接收信号的习惯

5、职场高效沟通的要求

6、实现高效沟通的三件事

二、实现高效沟通的准备

1、克服恐惧——别让紧张情绪打败你。

2、自信，是一个演说者最重要的心理素质。

3、表达的意愿——寻找积极状态。

4、场景分析，

四要素：听众、环境、目的、时间。

5、刻意练习。

把老套的自我介绍说出新内容。

三、高情商沟通的“三驾马车”

1、视觉语言：

1) “三仪”及微表情

2) 姿势与动作

3) 眼神交流

2、声音语言：

1) 抑扬顿挫、轻重缓急、音质音色。

2) 呼吸训练、大胆发出自己的声音。

3) 声音多样化，让多变的声​​音提升你的声音感染力。

3、文字语言：逻辑、措辞、层次、结构

1) 巧妙开场，一句话抓住听众的注意力。

- 2) 做好路线图，带领听众了解你的演讲过程。
- 3) 要点突出，强化重点、明确传达重点内容。
- 4) 完美收官，让听众记住你的演讲。
- 5) 逻辑清晰，衔接紧密，给人舒适的听觉体验。

4、刻意练习：

- 1) 公司有新的项目准备开启，内部选拔项目负责人，请讲述你的故事，为自己争取，职位，让领导及同事愿意给你机会。
- 2) 商务洽谈，用 3-5 分钟演讲向对方讲述你公司优势，合作前景等，努力争取到合作。

四、让沟通更上一个台阶的技巧

- 1、调整身体模式，让情感表达更加强烈
- 2、巧于赞扬，适时引起听众的注意力
- 3、善于观察，时刻关注听众反映
- 4、直击人心，关注激发积极情绪的事物，带入共情
- 5、思维导图，脑中有图、从容不慌
- 6、魔力说服，运用技巧使对方相信你的内容
- 7、刻意练习：

现场分组练习

五、讲明白先要听清楚

- 1、用身体倾听
- 2、用大脑倾听

3、用心灵倾听

六、职场沟通应用场景

1、工作汇报

- 1) 工作汇报的 4 种目的
- 2) 工作汇报的步骤公式
- 3) 不同工作时间长度汇报方式
- 4) 工作汇报禁忌

2、同事沟通

- 1) 结构化倾听
- 2) 共同体语言
- 3) 赞美
- 4) 安慰
- 5) 道歉
- 6) 请求帮助

7) 礼貌拒绝

3、销售精英

- 1) 从顾客角度出发
- 2) 成交的前提
- 3) 引起兴趣的 PPP 法则
- 4) 如何与客户链接共鸣
- 5) 销售 FAB 法则

4、社交沟通

- 1) 幽默表达的重要性
- 2) 幽默的底层逻辑
- 3) 制造意外感公式
- 4) 提升社交魅力有效标签