

高情商“赢心”沟通艺术

课程背景：

沟通是一门人际关系的艺术，如何让客户、上司、同事更加认可、喜欢你，从而使客户认可你的人品和产品，是每个从事销售行业的人员必备能力。美国哈佛大学调查发现，情商高的销售人员业绩会比普通人员高出 60%以上。也正是这些情商高的销售人员创造了企业销售额的 80%以上。

在我们这次的课程中，将使用案 4 例式学习的方法，并且在沟通与情绪管理、情商提升做了有机的结合，因为实际心理机制中它们交互作用，互为表征和因果，可以帮助我们的员工从更为本质的角度去了解体会沟通，理解他们的归因和寻求解决方案。同时，沟通的解决方案，也需要高度个性化的，与个性、情绪特点及应对模式相关的全新角度。

课程目标：

1. 掌握 EQ、AQ 能力修炼的方向、内容与方法，正确自我激励与成长。
2. 通过培训使学员了解沟通的重要性和原则。
3. 通过培训使学员了解沟通中遇到障碍的处理技巧和沟通步骤。

4. 通过培训使学员提高对客、同事、上司、人际关系的情商指数，了解如何与不同的人进行沟通。

【课程对象】 职场精英、销售总监、销售经理、销售人员及与销售工作关联人员

课程时间：1天

培训模式：引导式教学、理论讲解、个人对话、小组讨论、游戏体验、情境演练、案例分析、视频学习、行动方案

课程大纲：

第一部分：由内而外的情商修炼

一、 情商在工作中重要吗？

1. 工作情商=员工核心竞争力=企业情绪生产力!
2. 什么是真正的情商？
3. 从沟通到高情商沟通

二、 知己知彼，沟通无碍

1. 沟通的决定性因素—人与人之间的差异分析
 2. 测评工具--情商的自我认识—情商测评
- 红色指挥型

- 黄色影响型
- 蓝色思考型
- 绿色支持型

3. 不同性格特点人的沟通突破口

第二部分：人与人之间不可触碰的心理禁区

1. 待人以诚，才能赢得尊重；
2. 每个人都有自己的“领地”；
3. 拒绝做不良情绪传播者；
4. 不能伤的“面子”；
5. 尊重彼此，不做“包打听”；
6. 惹人生厌的“过度表现”；

第三部分：沟通就是生产力

一、跟所有人都能沟通的奥秘

1、沟通的奥秘不在于说而在于听

- 你必须先听他说
- 和“大脑”对话

2、高情商倾听六原则

- 认知吝啬：倾听心力
- SIER 主动倾听层次模型—感知、解释、评价、回应
- 控制自己不被杏仁核劫持
- 清空成见，开始倾听
- 让对方感觉到你的理解
- 对别人感兴趣，而不是证明自己有趣
- 让别人感到自己有价值
- 无助时，主动示弱

3、倾听现场练习

二、学会提问，和谁都聊得来

1.何谓好问题

- 具体且本质的问题
- 我想问，你想答的问题
- 提问双方有交集的问题

2.高情商提问的三个秘诀

- 附和法
- 转移话题法

- 创意提问技巧

三、所谓高情商就是会说话

1. 5 分钟打动人心

- 指责就是树敌，抱怨就是认输
- 赞美能达成你想要的
- 赞美的 8 个绝技

2. 培养幽默感

- 幽默的人到底有多受欢迎
- 培养幽默的 10 个方法

3. 精准表达

- 四招说话必杀技
- 说话沟通八步阶梯训练法
- 两个提高说话水平的实战工具

四、非语言沟通

- 第一印象的影响力
- 微笑是沟通的王牌
- 视线是心灵的透视镜

- 体态密语—寻常姿势传递不寻常的信息

情景演练：

课程总结