

《高情商沟通——有声与无声的艺术》

【课程时间】1天（6个小时/天）

【课程方式】理论讲授 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析 + 现场答疑

【课程特色】

- “学中做，做中觉”为主旨的体验式内训课堂，让培训工具和效果更加落地；
- 课堂气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 视需要当场考核（书面/命题式实操/模拟），深度巩固和强化学习成果。

【课程内容】

第一篇：关于“情商”的那些事儿

一、走进情商——发现真实的自我

- 1、测测您的情商
(小测试：10分钟个人情商测试)
- 2、高情商与低情商的集中表现
- 3、低情商的主要原因
- 4、情商是可以培养和改变的

二、个人情商修炼之道——内外兼修，重在养“内”

- 1、培养自我控制能力
- 2、自我心情调整能力
- 3、调整自己的情绪周期
- 4、情绪调整的“六步”法
- 5、大脑深度放松的方法

三、团队情商修炼之法——打造强大团队执行力

- 1、高情商团队的作用——团队比个人更重要
- 2、铸就高情商团队的七大原则
 - A、认知准则
 - B、愿景准则
 - C、激情准则
 - D、执行准则
 - E、学习准则
 - F、突破准则

G、协调准则

第二篇：“高情商”沟通到底“高”在何处

一、有“知识”更要有“常识”——基于中国特色文化下的沟通

- 1、中高层领导沟通的关键——要以“职业化”为原则
- 2、“中国式沟通”的特点
- 3、高情商沟通的终极目的

二、高效 + 高情商，双管齐下——沟通的通关秘籍

- 1、分分钟直入内心——性格与沟通的奥秘
 - A、美国：快速了解自己和他人
 - B、与不同性格的人的沟通要点
 - a) 考拉型
 - b) 老虎型
 - c) 孔雀型
 - d) 猫头鹰型
 - e) 变色龙型
- 2、沟通也需“医术”高超——“望、闻、问、切”
 - A、表示尊重的技巧：上下、内外皆通的秘密
 - B、易地而处聆听的技巧：像智者一样去听
 - C、恰如其分提问的技巧：“问”比“说”更有味道
 - D、准确表达的技巧：用对方喜欢的方式去说
 - E、及时有效反馈的技巧：切忌摆架子
 - F、赞美的技巧：相信语言的魅力
- 3、心理战术，对症下药——“hold”住不同“个性”的人
 - A、沉默型
 - B、喋喋不休型
 - C、重视舆论型
 - D、挖苦型
 - E、犹豫型
 - F、冰山型
 - G、打破沙锅问到底型
 - H、忠厚老实型

第三篇：情商是河，沟通是桥——求同存异才更圆融共通

一、创造您的“幸福感”——均衡人生三大管理

二、保持正能量——为高情商沟通助力加油

- 1、 不让负面情绪过夜
- 2、 拥有一种信仰
- 3、 让愉悦自己成为习惯
- 4、 有一定的兴趣爱好
- 5、 知足常乐
- 6、 修炼你的大爱