

# 高情商沟通力

序启：

- 1、案例分享：影视爆笑神传话&职场同事神传话
- 2、游戏互动：战场传令兵

## 一、沟通超能力

- 1、“统一思想”是胜利的基石
- 2、案例分享：蒋介石 VS 毛主席大决战
- 3、有效沟通的 6 大效果
- 4、乔哈里窗口-沟通视窗

## 二、情绪管理

- 1、案例分享：罗永浩打脸名场面
- 2、微表情出卖了你
- 3、行为改变从心态改变开始！
- 4、心态之态：张飞之死&关羽之死&林肯烧信
- 5、心态之心：发泄桶轻装上阵&慢半拍思维跟上&情绪 6 秒暂停键
- 6、心态之能：我的地盘我做主！

## 三、沟通的艺术

- 1、案例分享：卫生间镜面口红
- 2、明确沟通 4 目标
- 3、沟通的 6 种形式
- 4、有效沟通 5 度法则
  - (1) 沟通的深度：如何快速让人倾吐心声
  - (2) 沟通的高度：如何让自己充满感染力
  - (3) 沟通的精度：如何明确表达自己想法
  - (4) 沟通的维度：如何综合利用沟通形式
  - (5) 沟通的温度：如何营造沟通良好氛围
- 5、对抗性沟通 3 技巧
- 6、克服沟通障碍 4 选择
- 7、通畅高效沟通 7 技巧
- 8、“六顶思考帽”沟通模式
- 9、头脑风暴思考法

## 四、表达的技巧

- 1、案例分享：高情商秘书 VS 低情商秘书
- 2、高效表达必备两种形式

- 3、语言表达常见 2 大问题
- 4、高效表达 2 大方法
  - (1) 高效表达--PREP 沟通法则
  - (2) 高效表达--逻辑分段整理法
- 5、语言技巧游戏互动：心有灵犀一点通
- 6、非语言技巧游戏互动：默片破译官
- 7、精准高效表达 5 要诀
- 8、汇报工作的表达技巧
  - (1) 汇报工作的内容框架
  - (2) 如何精准定位汇报内容？
  - (3) 如何构建逻辑清晰的汇报框架？
  - (4) 如何适应汇报的沟通风格？
- 9、案例分享：裁员广进&年终奖风波@大厂语言艺术

## 五、 赞美的艺术

- 1、破解职场难题：干最累的活，受最多的怨！
- 2、看影视学赞美：情商最高的老太太凯凯奶奶
- 3、看影视学赞美：求政府陌生人办非标准难事
- 4、看影视学赞美：高情商社交 2 句话哄对方开心
- 5、赞美力的初级和高级教学
- 6、看影视学赞美：行动是最好的赞美方式
- 7、超强赞美力的 4 个要点
- 8、游戏互动：赞美的力量
- 9、赞美是社交最好的润滑剂，是解决问题的金钥匙！

## 六、 倾听的技巧

- 1、案例分享：有理变无理的沟通误区
- 2、聆听技巧 AMPP 法
- 3、如何让分享者听懂你的倾听
- 4、倾听的 4 个禁忌
- 5、看影视学倾听--听懂话中话

## 七、 共情力提升

- 1、看影视学共情：利用同理心进行营销
- 2、提升共情能力的万能公式：镜像+同频+倾听
- 3、轻松共情“5 大铁 1 畅想”
- 4、如何精准把脉寻找共情点
- 5、换位是沟通的前提：搬砖 VS 玩游戏
- 6、看影视学共情：职场姐妹称呼礼仪的秘密

## 八、 向上沟通的技巧

- 1、 向上沟通：成为上司的好帮手
- 2、 看影视学沟通：《大江大河》
- 3、 下级向上级沟通 3 方向
- 4、 向上级请示汇报 5 程序
- 5、 下级向上级沟通 5 注意
- 6、 向上高质量建议 4 标准
- 7、 向上汇报坏消息 3 法则
- 8、 准确接受任务之万能公式!
- 9、 领导安排工作不合理怎么办？

## 九、 向下沟通的技巧

- 1、 向下沟通：恩威并举的大姐大
- 2、 向下沟通 GROW 教练模型
- 3、 英明领导安排任务 PTSRC 法则!
- 4、 确保理解一致沟通 5 步法!
- 5、 和领导意见不一致怎么办？
- 6、 调动 4 类型员工的自主性
- 7、 与下属沟通技巧 7 要点
- 8、 与下属沟通如何把握时机？

## 十、 平行沟通的技巧

- 1、 平行沟通：成为组织中的润滑剂
- 2、 平行沟通中团队协作之“利害”
- 3、 互动分享：懒马效应
- 4、 平行沟通 4 目标
- 5、 平行沟通 4 技巧
- 6、 职场沟通“尊重”4 原则
- 7、 职场沟通之墙：“面包、铁棒、大树”
- 8、 职场沟通消除障碍的一个核心、两个基本点

## 十一、 跨部门沟通的技巧

- 1、 跨部门沟通：部门间解码畅联的路由器
- 2、 跨部门沟通的基本点
- 3、 跨部门沟通成本公式
  - (1) 降低跨部门沟通成本之减少沟通内容
  - (2) 降低跨部门沟通成本之提升沟通效率
  - (3) 降低跨部门沟通成本之减少沟通人数
- 4、 跨部门沟通种常见 4 种难题和解决方案
  - (1) 对方职位比我高，叫不动人怎么办？

- (2) 不在对方的优先级，甚至不在 KPI 里
- (3) 夹在两个部门之间，互相推诿怎么办？
- (4) 立场不同的部门，天然障碍，有救吗？

#### 5、跨部门沟通 6 大技巧：

- (1) 虚拟工作小组法
- (2) 多元选项法
- (3) 幽默沟通法
- (4) 拱桥形 push 法
- (5) 语调同频法
- (6) 同频构建法

## 十二、冲突管理

- 1、冲突管理的四个阶段
- 2、创新发展-冲突管理曲线
- 3、如何快速找到交点
- 4、部门沟通与冲突化解
- 5、冲突之两头驴的故事
- 6、戏剧中“空椅子训练”
- 7、案例解析：美的、华为