

《高情商 管理沟通 实战训练[®]》

主讲：詹婉园

- 管理沟通，是管理工作中最最重要的一部分。
- 怎么做好沟通管理，是每个高中基层管理者的必修课！
- 很多员工反馈最渴望的就是改善与上司的沟通问题，
- 为什么跟员工沟通总是说不到他的心里？
- 为什么表扬也不能让员工有进步？
- 批评要怎么讲究方式方法？
- 怎么辅导员工才能更好地做好事？
-
- 这不是一门教你能说会道的沟通课，这是一门教你能在职场中解决实际问题的沟通课。
- 10个具体的沟通场景，几十次沟通练习，每个场景都给你一个万能公式，你可以量身打造自己的沟通包。

课程收获：

- 成为一个高情商的管理者，沟通中能控制好自己的情绪；
- 成为一个倾听高手，能听懂员工的心声；
- 成为一个激励高手，一次表扬让员工 **HIGH** 半年；

- 批评反而得到员工的正反馈；
- 辅导员工做成事的高手；

课程时间：1天

课程特色：全程 案例式研讨、情景式实战演练、寓教于乐。

课程大纲：

课前导入：小组讨论：平常管理沟通中的难点和痛点是什么？

小组讨论分享：你们有效的高情商管理沟通经验？

一、管理沟通高手，从管理好自己的情绪开始

1、小组讨论分享：管理沟通中 如何 管理自己的情绪？

2、讲解：EQ式管理沟通 三步曲 管理自己的情绪

讲解 第一步：觉察情绪、识别情绪、给情绪命名

小组研讨 情绪觉察、给情绪命名 练习

讲解 第二步：表达情绪

情绪表达 练习：（每人至少5个）

讲解 第三步：选择情绪 驾驭情绪

驾驭情绪的工具

视频案例分析

3、小结 回顾要点

二、管理沟通高手，首先要做个倾听高手，听得懂弦外之音

- 1、小组讨论：如何倾听？
- 2、自检：你是个善于倾听的人吗？
- 3、讲解：倾听的注意事项
- 4、测试你的倾听能力 案例分析
- 5、讲解：倾听三要素

5.1、讲解 倾听情绪

案例分析 听情绪练习

情绪识别词

小组讨论：你听出了员工有情绪，怎么安抚 TA 的情绪？

倾听情绪 反 案例练习：这位领导犯了哪些倾听大忌？

小组讨论：如果你是这领导，会如何说？

倾听情绪 正 案例练习 这位领导沟通成功在哪些？

安抚他人情绪的方法---同理心沟通

5.2、讲解 倾听事实

案例分析：哪是事实？哪是情绪？

事实的识别词

5.3、讲解：听期待

案例分析：你该如何回应客户？

听出了客户的期待怎么办？

综合练习:前面案例中的情绪 事实 期待 分别是什么？

三、管理沟通高手，一定是个激励高手，激发员工内驱力

1、讨论：如果你想激励一个员工继续努力工作，会怎么跟他说？

2、讨论：以往的表扬对员工激励作用的局限？

3、讲解：成为鼓舞人心的高手 三步法：

及时赞美---你做得真棒！

行动建模---你是怎么做到的？

反馈闭环---你总结得真好，我跟你说说对我的启发

4、情景模拟练习：

1)、假设你是销售部门主管，发现有一个新来的下属签约速度特别快，怎么激励他？

2)、假设你的领导来一线视察，表现得对业务非常了解，你怎么说效果最好？

5、上个台阶：激励升级法

换场合 案例

员工名字命名法 案例

5、要点加顾

四：管理沟通高手，批评员工也能得到正反馈

1、讨论：如下案例，你该怎么批评小杨？

比较效果

2、批评的目的 是什么？

3、正确批评五步法：

动作一：控制环境

控制批评的场合：

控制批评的时间：

动作二：定义问题

为避免误会,应该准备一份 核查问题清单：

情景练习：怎么定义问题？

动作三：刷新动作

情景练习：刷新动作

动作四：设定反馈点

情景练习：设定反馈点

动作五：完成重启

情景练习：完成重启 怎么做？

4、要点回顾：

5、两两综合练习：五步法的批评怎么做？

五、管理沟通高手，一定是擅长辅导员工做事的高手

1、讨论：假如有一项业务操作已经教过下属两三次了，但他还是会犯错误，这时，你会怎么跟他说？

2、“为你好”却总是“出力不讨好”？

3、准则：教行动方法，不教价值观

案例：北京十一中老师怎么写黑板 行动方法

4、辅导=植入目标+发现盲区+实战演习

动作一：植入目标：你可以更好，我来教你

案例：组长、组员闹矛盾了，你作为部门领导，想教组长怎么带队伍，怎么植入目标？

动作二：发现盲区：我做你看，你做我看

动作三：实战演习

案例：

5、上个台阶：选对人与淘汰人

6、回顾要点：

7、两两模拟演练：怎么教会下属做事？