

《高情商沟通》课程大纲

【培训时间】：1天

【培训对象】：中基层管理者、新员工

【课程收益】

- 1、通过对沟通原理的学习，学员能够运用结构性表达、逻辑性提问的方式提高信息表达的准确度
- 2、通过对金字塔原理的学习，学员能够构建所要表达的内容的逻辑结构，明确表达的主题和目标。
- 3、学员能够运用运用商务谈判中的沟通技巧和谈判能力来达成协议。

【课程大纲】

第一讲 高情商沟通概述

- 1、决定工作绩效的三方面：态度、知识、技巧
- 2、沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一
- 3、认知高情商沟通

第二讲 高情商沟通技巧

- 1、高情商沟通的起点——沟通表达的礼仪
 - 1) 沟通礼仪的底层要义是尊重
 - 2) 沟通礼仪的展现形式
问候礼仪、交谈礼仪、感谢礼仪、善意告知、仪容仪表仪态
- 2、高情商沟通的表达技巧
 - 1) 准确的表达
 - 2) 深度倾听
 - 3) 有效提问
 - 4) 建设性反馈

第三章：高情商沟通的场景应用

1. 性格色彩沟通工具
 - 1) 认识性格色彩
 - 2) 判断自己和他人的行为风格
 - 3) 和不同行为风格的沟通原则
2. 提高说服力的诀窍
 - 1) 逻辑化表达
 - 2) 故事化表达
3. 充满感染力的演说技巧
 - 1) 内容选择的准确性
 - 2) 演说表达的通俗性

第四讲 高难度沟通中的情绪与压力疏导

1. 认识情绪

- 1) 感知情绪

- 2) 识别情绪

- 3) 表达情绪

2.情绪的感性疏导

- 1) 发泄

- 2) 压抑

- 3) 转移

3.情绪的理性疏导

- 1) ABC 理论模型

- 2) 信念的力量

- 3) 准确的角色定位