

# 高情商沟通策略

主讲人：张梅双

## 培训背景：

在当今商业环境中，高情商沟通已成为职场成功的关键因素之一。高情商沟通不仅涉及表达清晰和倾听技巧，还包括情绪管理、同理心、冲突解决和建立有效人际关系的能力。本次培训旨在帮助参与者提升这些关键技能，以便在工作中更有效地与同事、客户和利益相关者沟通。

## 培训收益：

- 增强个人情绪智力，更好地管理自己的情绪和反应。
- 提高倾听和表达技巧，确保信息准确无误地传达。
- 培养同理心，更好地理解他人观点和需求。
- 学习解决冲突的策略，以建设性的方式处理分歧。
- 建立和维护更强大的人际关系网络，提升团队合作和领导力。
- 提升个人影响力，更有效地说服和激励他人。

## 培训大纲：

第一部分：识障明阻·洞悉沟通迷雾

第二部分：破冰之旅·情商沟通启程

第三部分：要素精析·引领交流航向

第四部分：人际融通·构建和谐关系

## 培训课纲：

### 第一部分：识障明阻·洞悉沟通迷雾

- 重新定义沟通
  - ✓ 什么是沟通
  - ✓ 沟通的分类
  - ✓ 沟通的意义
- 识别沟通死角
  - ✓ 情绪
  - ✓ 信念
  - ✓ 身份
  - ✓ 其他
- 找到沟通路径
  - ✓ 环境
  - ✓ 行为
  - ✓ 能力
  - ✓ 信念、价值观
  - ✓ 身份
  - ✓ 精神

### 第二部分：破冰之旅·情商沟通启程

- 自我意识
- 管理情绪
- 自我激励

- 识别他人情绪

- 协调互动关系

### 第三部分：要素精析·引领交流航向

- 倾听

- ✓ 结构化倾听

- ✓ 装备“倾听工具”

- 提问

- ✓ 开放性提问

- ✓ 封闭式提问

- 反馈

- ✓ 反向性叙述

- ✓ 情景化练习

### 第四部分：人际融通·构建和谐关系

- 五步沟通策略

- ✓ 建立关系

- ✓ 厘清情绪

- ✓ 还原事实

- ✓ 发掘价值

- ✓ 找到方法

- 场景实践

- ✓ 这样沟通，你能让人“如沐春风”

- 赞美/安慰

✓ 这样沟通，你能让人按照你的期待去做

批评/主持会议

✓ 这样沟通，你能变被动为主动

拒绝/求助

✓ 这样沟通，你能让自己发光

闲谈/汇报