

# 《行动学习高情商提升》

主讲：刘进

## 课程背景：

管理者的情商是领导力的核心内容，如何在工作中春风有意，做情商高、智商高、逆商高的领导者，是我们的课程主题，刘老师总结了一下，要提高情商分为三个方面：说话让人喜欢、做事让人感动、做人让人想念。从三个维度开展课程培训，第一是沟通、第二是团队执行力，第三是带领团队解决问题拿到结果。

## 课程目标：

1. 提高情商沟通表达力提升；
2. 打造团队凝聚力、员工赋能教练；
3. 带领团队拿到结果；
4. 行动学习的工具方法落地行动。

## 课程大纲：

### 第一篇 情商沟通技巧方法课程输入

#### 第一讲：沟通的核心要素：沟通从“心”开始

##### 一、关于职业化沟通与闲聊的区别

- 1.内容
- 2.对象
- 3.目的

##### 二、关于沟通的概念

- 1.沟通：沟是动作，通是结果
- 2.沟通的三大要素：表达 倾听 反馈
- 3.沟通的冰山模型
- 4.沟通的同理心修炼：价值 40 万的测试题

##### 三、沟通障碍分析

- 1.角度不同，结果不同
- 2.目标不同，矛盾产生
- 3.重视内容，忽略肢体

##### 四、沟通的视频案例分析：紧急报案

1.效率低的原因分析：几个原因

2.沟通的内容问题、语言技巧存在哪些不妥

## 五、沟通的三大基本功修炼

1.表达：结构化清晰呈现

2.倾听：深层次感同身受

3.提问：引导式和谐共鸣

工具：结构化思维

方法：深度倾听 3R 法则

工具：有力提问的9级标尺

## 第二篇 高情商团队打造

### 第一单元 认识团队

#### 一、团队解读

1、常见的团队 6 大问题

2、如何定义团队

情景分析：什么是团队？

3、团队发展趋势

案例分享：天堂 VS 地狱

#### 二、高效团队特征

1、团队与群体区别

2、团队 3 种类型

3、高绩效团队 6 大特征

视频分享：大雁的远行

### 第二单元：团队打造

#### 一、团队发展阶段

1、高效团队成长曲线；

2、团队合作的六大误解

#### 二、团队组建

1、团队建设的 4 个基础

案例分析：鲶鱼效应

2、团队 12321 法则

3、团队的 5P

视频分享：蚂蚁军团组建与分工

#### 三、团队教练赋能工具及方法

#### 四、团队执行能力 5R 模式打造

## 第三篇 行动学习落地计划

### 行动计划

1.从沟通创意到行动的鸿沟

2.行动案例讲解

3.制定行动计划模板介绍

4.行动计划表（含监督计划）制定的责任分工（人人参与）

5.行动计划制定及逐组深度辅导

6.城镇会议相互质询方案

7.优化行动计划

8. **ORID** 总结反思

工具：世界咖啡、群策群力

课程回顾 课程结束