

管理者的情商与沟通技巧训练

培训师——吴丹

课程内容：

本课程聚焦现代企业员工特质，系统阐述高情商与沟通技巧是管理人员必备的优秀品质。课程共十章，从管理人员情绪的察觉与利用、人才选拔情商、沟通情商、诚信管理责任意识、信任管理等方面全方位提升管理人员的 EQ 指数，提升管理人员教练、领导能力、沟通技能等。阐述下属该如何高效真实地汇报工作，如何听取不同类型的下属的工作汇报，以及如何管理不同类型下属的情商艺术。

课程对象：绩优员工、储备干部及其他管理人员

课程目标：

- ❖ 了解运用情商、逆商对员工进行培养、辅导的重要性
- ❖ 提升基层管理者情绪察觉与利用能力、沟通艺术等
- ❖ 提升基层管理者团队激励能力，人员辅导能力
- ❖ 向上级汇报工作的要领与技巧
- ❖ 听取下属工作汇报的技巧
- ❖ 形成 90 后员工能够接受的沟通习惯

课程时间：2 天（12 小时）

课程大纲：

- ❖ **第一章 理解 IQ（智商）、EQ（情商）、AQ（挫折商）**
- ❖ 一、什么是“3Q”
- ❖ 二、“3Q”与员工录用、提拔
- ❖ 三、IQ、EQ 与 AQ 的关系
- ❖ **第二章 情商（EQ）的认知**
- ❖ 一、什么是情商（EQ）
- ❖ 1、情商（EQ）概论
- ❖ 2、情商（EQ）的分类
- ❖ 二、EQ 与团队精神
- ❖ 三、EQ 的重要性
- ❖ 1、影响一个人成功的因素是 EQ
- ❖ 2、靠 EQ 成功的案例分析
- ❖ **第三章 基层管理者的情绪管理**
- ❖ 一、职场员工 EQ 调查数据分析
- ❖ 二、EQ 高与低的特征体现
- ❖ 三、情绪的来源与表现
- ❖ 1、情绪的来源
- ❖ 2、情绪的成分

- ❖ 3、影响情绪的因素
- ❖ 4、情绪的差异
- ❖ 5、负面情绪对管理者的影响
- ❖ 四、情绪的控制与被控制
- ❖ 五、情绪管控三原则
- ❖ 1、产生负面情绪的三个因素
- ❖ 2、情绪管控的三个原则
- ❖ 六、基层管理者对情绪的察觉与利用
- ❖ 1、低EQ的情绪发泄者
- ❖ 2、高EQ的情绪处理特质
- ❖ 3、对情绪的察觉
- ❖ 4、善用别人的情绪
- ❖ 5、基层管理者对人格特质的认知
- ❖ (1) 人的性格没有好坏之分
- ❖ (2) 性格的分析
- ❖ **第四章 高情商沟通实战技巧**
- ❖ 一、沟通概述
- ❖ 1、沟通的概念
- ❖ 2、沟通的三要素
- ❖ 3、沟通的基本模式
- ❖ 4、沟通的四个目的
- ❖ 5、沟通三行为
- ❖ 二、沟通中语言类型的解读
- ❖ 三、沟通中肢体行为的解读
- ❖ 1、诚恳礼貌行为
- ❖ 2、保护或伪装行为
- ❖ 3、暗示行为
- ❖ 4、其它肢体语言
- ❖ 四、沟通中对他人情绪的认知及响应
- ❖ 1、察言观色
- ❖ 2、耐心倾听
- ❖ 3、拒绝的艺术
- ❖ 4、赞美
- ❖ 五、高EQ者对话沟通的十个秘诀
- ❖ 1、学会让别人讲话
- ❖ 2、有条有理，以情动人
- ❖ 3、用好“我”字，用活“您”字
- ❖ 4、尽量别打断对方的谈话
- ❖ 5、少一些无味的话题
- ❖ 6、注意赞美和肯定对方，勿激怒对方
- ❖ 7、别道人长短
- ❖ 8、多些讨论，少些争辩
- ❖ 9、学会调动对方

- ❖ 10、善于聆听
- ❖ 六、EQ 低的管理者糟糕的沟通模式
- ❖ 七、基层管理者要适当表达情绪
- ❖ 八、同理心
- ❖ 1、什么是同理心
- ❖ 2、同理心沟通三要素
- ❖ 3、同理心的两大区别
- ❖ 4、同理心两大准则
- ❖ 5、同理心对话案例分析
- ❖ 6、同理心沟通的实用技巧
- ❖ 7、同理心沟通分析演练
- ❖ 8、冲突中的同理心沟通应用

❖ 第五章 管理人员高 EQ 的核心元素

- ❖ 一、EQ 的基本元素——诚信管理
- ❖ 1、诚信是立身之本、立业之本
- ❖ 2、“诚信”的含义
- ❖ 二、EQ 的重要元素——责任意识
- ❖ 1、承担责任是管理人员的主要职责
- ❖ 2、拒绝承担责任是管理人员的易犯错误
- ❖ 3、培养对事情结果负责的精神
- ❖ (1) 避免不停地辩解
- ❖ (2) 接受别人的批评
- ❖ (3) 承担自己的责任
- ❖ (4) 承担下属的责任
- ❖ 4、培养下属、员工的责任意识
- ❖ 三、EQ 的重要元素——信心培养
- ❖ 1、EQ 高的管理人员始终信心十足
- ❖ 2、管理人员的信心决定员工的信心
- ❖ 四、EQ 的最高境界——信任管理
- ❖ 1、构成信任的五个维度
- ❖ (1) 正直
- ❖ (2) 胜任力
- ❖ (3) 始终如一
- ❖ (4) 忠诚
- ❖ (5) 开放性
- ❖ 2、管理人员如何构建信任体系
- ❖ (1) 工作透明化
- ❖ (2) 公正
- ❖ (3) 分享情感
- ❖ (4) 讲真话
- ❖ (5) 始终如一

- ❖ (6) 保护隐私
- ❖ (7) 兑现承诺
- ❖ (8) 展现实力
- ❖ 五、高 EQ 管理人员的“七心”
- ❖ 1、尊重的心
- ❖ 2、关心的心
- ❖ 3、体恤的心
- ❖ 4、赏识的心
- ❖ 5、分享的心
- ❖ 6、授权的心
- ❖ 7、服务的心
- ❖ **第六章 汇报工作要领与技巧**
- ❖ 一、汇报类型
- ❖ 1、主动汇报
- ❖ 2、被动汇报
- ❖ 二、汇报中常见问题
- ❖ 1、散
- ❖ 2、偏
- ❖ 3、乱
- ❖ 4、空
- ❖ 5、浅
- ❖ 6、假
- ❖ 三、汇报工作的基本要领
- ❖ 1、综合性汇报
- ❖ 2、专题汇报
- ❖ 3、随机性汇报
- ❖ 4、提示性汇报
- ❖ 5、介绍性汇报
- ❖ 四、汇报工作的一般技巧
- ❖ 1、情况掌握准
- ❖ 2、内容准备细
- ❖ 3、重点突出好
- ❖ 4、汇报形式
- ❖ 五、汇报要诀
- ❖ 1、精心策划——汇报要准备充分
- ❖ 2、实事求是——汇报情况要真实
- ❖ 3、明确重点——汇报中心要突出
- ❖ 4、换位思考——汇报困难要适度
- ❖ 5、善待功利——汇报成绩要兼顾
- ❖ 6、临阵不乱——汇报过程要自如
- ❖ 六、汇报语言技巧
- ❖ 1、尽量使用对仗句式
- ❖ 2、运用总分总的逻辑

- ❖ 3、要用数字与事实说话
- ❖ 七、其它汇报技巧
- ❖ 1、汇报完待领导意见与提示
- ❖ 2、汇报工作事先约定，准时汇报
- ❖ 3、汇报工作注意时间场合
- ❖ 4、要逐级汇报
- ❖ **演练：分组演练工作汇报要领**

❖ **第七章 如何听取汇报与下属管理**

- ❖ 一、啰嗦型下属
- ❖ 1、汇报工作特点
- ❖ 2、管理技巧
- ❖ 二、小聪明型下属
- ❖ 1、汇报工作特点
- ❖ 2、管理技巧
- ❖ 三、装糊涂型下属
- ❖ 1、汇报工作特点
- ❖ 2、管理技巧
- ❖ 四、有发展愿望型下属
- ❖ 1、汇报工作特点
- ❖ 2、管理技巧
- ❖ 五、情人型下属
- ❖ 1、汇报工作特点
- ❖ 2、管理技巧
- ❖ 六、捣蛋型下属
- ❖ 1、汇报工作特点
- ❖ 2、管理技巧
- ❖ **讨论：分组讨论**

课后答疑