

职场高情商沟通

课程背景：

沟通是职场中的重要工作。尤其是各部门管理者，更需要具备良好的沟通能力发挥对各利益相关者的影响力，从而提升企业的客户关系、服务质量、品牌形象和声誉。然而，企业内部沟通不畅的现象普遍存在。比方说，上下级沟通不畅，降低信任；横向沟通不畅，加剧冲突；人与人之间沟通不畅，扩大矛盾；与外部沟通不畅，带来公关危机。不良沟通是对企业的伤害！良好的沟通就是生产力、组织力。

本课程帮助职场员工尤其是管理者成为高情商沟通者，提高 360 度沟通效率与效能，提升组织能力，应对危机和变革管理、激励发展员工，提升客户满意度，达成企业高绩效目标。

课程收益：

1. 理解沟通的内涵与沟通障碍，反求诸己，提高情商。
2. 掌握横向沟通技术，提升沟通素养，实现与同事及横向部门顺畅沟通。
3. 掌握并应用向上沟通技术，赢得上级信任与支持，建立良好的工作关系。
4. 掌握并应用向下沟通技术，建立良好关系，赋能员工达成个人和团队目标。

课程时间：1 天，6 小时/天

课程对象：各部门各职级管理者、HR、高潜培养人才

课程方式：案例教学+小组讨论+角色扮演+视频

课程大纲

第一模块：高情商沟通价值

1. 破冰游戏：哈佛大学的互联网不确定性时代快速链接、合规行动的体验游戏。
2. 案例：部门经理要推行新的数字化服务，在推广过程中遇到了问题，如何向上沟通争取支持？如何向下沟通达成共识？如何跨部门沟通获得协作？
3. 企业运营机制、高绩效来源和职场沟通价值
4. 沟通的定义：（事实、观点、情感共识），职场的360度运用
5. 实战练习：基于乔哈里窗沟通工具的团队信息互动

第二模块：高情商沟通心法

1. 建立信任的麦肯锡公式拆解与运用
2. 情商的定义和成功核心要素
3. 观看视频：情绪从哪里来
4. 内观思维和利他思维
5. 实战练习：沟通时的正念状态设定和觉察调整

第三模块：高情商沟通地图

- 1、头：成长性思维带来沟通勇气
- 2、眼：不同的沟通社会风格观察、测评问卷与因人而异的沟通工具
- 3、耳：高情商沟通同在聆听(3F 聆听、回应)
- 4、口：强有力提问、发展与建设性反馈、确认与回应
- 5、心：感恩心、同理心
- 6、实战练习：价值百万的同理心沟通 3 步曲练习

第四模块：高情商沟通落地行动

- 1、向上沟通的原则和自问清单
- 2、跨部门沟通的“美问避答”沟通原则和运用
- 3、向下沟通达成共识的 WWHI 四步曲沟通模板和运用
- 4、有效沟通的说服力四要素与影响力的四大策略
- 5、报告、联络、相谈的落地实操模板和礼仪重点
- 6、达成高绩效的职场人能量管理金字塔模型和运用
- 7、课程总结答疑与依据 KISS 原则制定行动计划

备注：此培训方案为标准版 1 天课程安排，可应培训主办方需求做设计调整。