

# 《高情商沟通表达》

产品名称	《高情商沟通表达》
公司名称	上海尊心教育科技有限公司
价格	30000.00/天
规格参数	
公司地址	上海市闵行区金都路4299号6幢3楼E37室
联系电话	051257905112 18915754998

## 产品详情

### 《高情商沟通表达》课程大纲

#### 【课程介绍】

“人生不如意十之八九”，当情感遭遇纠结，职业出现倦怠，婚姻出现不和，生活诸多不顺时，那种焦虑、担忧、痛苦、无助，你懂得……负性情绪会导致人们工作生活消沉，甚至引发头疼、失眠、高血压等疾病。情绪从来不是问题的本源，问题的根源往往来自人们对情绪了解不够，加之潜意识的作用，让不少人沦为情绪的奴隶，严重影响了健康、情感和人际关系……学会情商管理是人生幸福快乐的基础！

在现实生活中，人际交往无处不沟通无处不协调，企业管理需要高效沟通发挥工作绩效，夫妻关系需要情感交流经营幸福家庭，人际交往需要信息交流建立人脉财富，父母家人需要沟通关爱尽到子女孝道……可见人生在世，沟通是第一重要生产力。

情绪智力商数（简称EQ）是一个人掌控自己和他人情绪的能力。职业情商是员工对自己工作情绪了解、控制 and 自我激励的能力，更侧重对他人工作情绪的了解和把握，以及如何处理好职场人际关系，是职业化情绪能力的表现。沟通人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

课程会详细介绍沟通的心理学效应和人际吸引力法则，解读情商的五个维度，如何1秒钟调适负面情绪，职业情商EQ修炼方法，高效沟通艺术，失传的沟通秘笈，如何“听、说、问、看”等提升跨部门协作沟通技巧，通过心理测试、案例分析、实战演练和情景模拟中掌握人际沟通技巧，提升团队绩效，打造人脉财富圈。让您在最短时间增强对工作生活热情，减少负面情绪不良影响，在日益激烈的竞争中始终轻松面对：更快乐的工作，幸福的生活，做高情商沟通的职场精英！

#### 【培训收益】

认识自我，了解七情六欲五毒、情商和职业情商。

理解高职业情商的五大标准基本要求和表现。

学会负面情绪调适方法及自我催眠放松技巧。

情绪管理自测，自我觉察成长，增进生活智慧。

学会情商EQ的5个维度，结合工作情景实战训练，提升职业情商。

掌握协调冲突的技术，学会与同事相处三条法则，更好地跨部门协作沟通。

了解沟通的五项基本原则、影响人际交往的心理学效应。

学会失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带。

掌握有效倾听的技巧，明了言外之意，话外之音。

学会人际交往中控制他人情绪六步法。

管理者高效沟通艺术、提升团队凝聚力和绩效。

学会让领导喜欢的7个技巧等实用职场秘术。

洞察四种人际交往心理地位，提升自己的同频沟通能力。

体验现场神奇催眠术：了解潜意识的3大特点并善用倍增财富。

幸福职场：ABCDEF情绪理论改变心态绩效和行为绩效。

### 【授课方式】

工作生活场景化、心理测试、案例分析、实战演练、角色扮演和情景模拟等。

课程内容追求实战、实操、实用。体验式培训注重互动参与、在感悟中学习获得积极的智慧体验，提升幸福感和工作绩效，形成独特的培训风格。

【培训对象】：公司中高层管理人员、普通员工及希望提高情商、沟通能力者。

【授课时间】：1天

### 【课程大纲】

第一单元：解读情绪与情商EQ

1、认识情绪

(1) “考眼力”识别情绪

互动游戏：《你演我猜》

(2) 什么是七情、六欲、五毒

u 积极情绪与负面情绪区别

u 情绪的作用

案例分析：情绪中暑

u 关于猴子的心理实验

(3) 情绪自测：你的情绪稳定吗？

分组讨论：“踢猫效应”我们想到...

(4) 如何情绪觉察？

角色扮演：当工作会议中，你的功劳被同事抢先归功于自己，你会怎么做？

2、情绪的影响：

(1) 情绪影响认知

视频赏析：办公室的情绪爆发

(2) 情绪影响人际交往：

预防“情绪垃圾桶”/善用“好心情效应”

(3) 情绪影响生理健康：

u 癌症的情绪说

u 笑一笑，十年少，愁一愁，白了头

u “喜伤心，怒伤肝，忧伤肺，思伤脾，恐伤肾，悲伤五脏，惊伤神经”

(4) AB型性格测试及案例分析

3、情商EQ提升：

(1) 什么是情绪智力？

u 了解自己情绪的能力-觉察力

u 控制自己情绪的能力-管理力

u 自我激励的能力-调整力

u 了解他人情绪的能力-同理力

u 维系良好人际关系的能力-整合力

(2) 认识自己:你的情商有多高?

心理测评:情商自测

(3) 高情商EQ的5个标准:

自我察觉能力/驾驭心情能力/自我激励能力/理解他人能力/人际交往能力

4、实战演练:如何1秒钟处理消极情绪?

第二单元:职业情商修炼

1、什么叫职业情商?

趣味游戏:《找变化》

2、高职业情商的表现:

u 学会沟通

u 学会微笑

u 学会称赞别人

u 学会倾听和说话

u 学会低调做人

u 善于豁达待人

3、职业情商修炼技巧:

(1) 做好情绪管理:做情绪的主人

A、谁在决定你的情绪?

B、正确处理情绪的三步骤

u What-我现在有什么情绪

u Why-我为什么会有这种情绪

u How-如何有效的管理情绪

C、情绪控制技巧:指标VS治本方法

u 控制他人情绪六步法

u 情绪调适方法:父母状态、成人状态、儿童状态

## u 增加正面情绪技巧

互动游戏：大风吹/可怜的小猫

### (2) 培养良好心态

#### A、职场阳光心态你具备吗？

互动游戏：《职业价值观大拍卖》

#### B、国学人生智慧

u 儒家-拿得起：元亨利贞，孝悌忠信，礼义廉耻，仁爱和平。

u 道家-看得开：人心惟危，道心惟微，惟精惟一，允执阙中。

u 佛家-放得下：诸恶莫作，众善奉行，自净其意，明心见性。

#### C、智者心转境，当下即极乐

### (3) 学习情商智慧

案例分享：司马懿与诸葛亮

### (4) 挫折提升情商

案例分享：马云“男人的胸怀是用委屈撑大的”

## 4、职场情商北斗七剑

### 第三单元：失传的沟通秘笈

#### 1、什么是沟通？

(1) 沟通的定义：是人与人之间、人与群体之间信息、思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

#### (2) 沟通的重要性

案例分析：不会沟通，从同事到冤家

#### (3) 沟通技巧测试

视频赏析：沟通不畅的尴尬

#### (4) 沟通漏斗

#### (5) 沟通的形式

互动游戏：《千变折纸》

## (6) 沟通形式的表现力：

- u 体态：55%
- u 类语言 38%
- u 语言（即说出或写出的话语）7%

## 2、人际沟通的原则

- (1) 交互原则 （爱人者人恒爱之）
- (2) 自我价值保护原则（自尊心与自我价值感）
- (3) 人际吸引水平的增减原则（肯定+ 否定-）
- (4) 情境控制原则 （新的情境的适应过程）

## 3、失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带

### (1) 如何同频同率

- u 外在形象特点赞美
- u 语音、语调、语速
- u 肢体语言
- u 共同爱好
- u 共同经历

### (2) 快速同频同率7把飞刀

团队PK游戏：《疾风劲草》

### (3) 如何先跟后带

### (4) 高效沟通六式

- u 倾听
- u 共情
- u 同频
- u 释义
- u 反馈
- u 共识

## (5) 沟通中注意声音

实战训练：互动问题呈现

### 4、如何增加别人对自己的好感

#### (1) 微笑的艺术

#### (2) 赞美——人际关系的润滑剂

AB角练习：至少真诚赞美对方三个具体的地方

#### (3) 批评人的技术

情景模拟：三明治法则

## 第四单元：高效沟通艺术

### 1、沟通的技巧-听

案例分享：倾听的故事

#### (1) 沟通的关键——积极聆听

#### (2) 聆听的五个层次

#### (3) 倾听的技巧

u 理清信息：鼓励、重复字句—说出感受

u 适时反馈：重整内容--用自己的话总结大意

u 表达感受--深入了解,捕捉对方的感受，情感支持

u 巧妙地表达自己的意见—适时引导

u 注意身体语言

实战演练：同理心训练

#### (4) 移情换位

#### (5) 听懂：倾听的四个层次

u 第一层：我听懂对方

u 第二层：让对方知道我听懂了

u 第三层：让对方听懂我

u 第四层：确认对方听懂了

## 2、沟通的技巧-说

互动游戏：“我演你猜”

### (1) “说”的5W2H法则

为什么说 (Why to say)

什么时候说 (When to say)

在哪里说 (Where to say)

对谁说 (Whom to say)

说什么 (What to say)

怎么说 (How to say)

说多少 (How much to say)

实战演练：你该怎么说？

### (2) 高效沟通的六大要点

### (3) 如何与上司沟通

实用分享：让领导喜欢你的7个技巧

### (4) 如何与下属沟通

现场练习：如何劝说小李？

### (5) 如何跨部门与同事沟通

实战演练：如何寻求同事协助？

## 3、沟通的技巧-问

互动游戏：“提问猜动物”

### (1) 发问的六大好处

p>u 挖掘信息

u 引导对方

u 控制交谈

u 鼓励参与



- u 了解对方理解程度

- u 建立良好形象

## (2) 提问的技术

AB角练习：提问技巧

## 4、沟通的技巧-看

### (1) 非言语性沟通技巧

- u 语气语调

- u 目光接触

- u 面部表情

- u 身体姿势和手势

- u 身体距离

### (2) 用心察看

练习：如何洞悉人心

## 5、人际沟通的三条法则

- u 黄金法则：——你期望别人怎么对待你，你就怎么对待别人！

- u 白金法则：——别人期望你怎么对待他，你就怎么对待他！

- u 钻石法则：——给别人超出他期望的东西！

## 6、鬼谷子的说服术

第五单元：互动解疑答惑

授课咨询热线：朱老师18915754998，微信：lvyouwv

### 【郭敬峰老师】

压力情绪管理专家

团队绩效提升专家

2019“十大杰出金牌讲师”评选冠军

2015-2019年度“中国培训百强名师”

美国N.G.H催眠治疗师

高级企业EAP执行师

国家二级心理咨询师

猎聘网特聘讲师

TTT魅力培训师

NLP企业沟通师

心健康幸福推广联盟 创始人

## 【讲师简介】

郭敬峰老师是高级企业EAP执行师，国家二级心理咨询师，163诚信品牌认证讲师，芒果传媒主办全国第一届“十大杰出金牌讲师”网络评选冠军，中国讲师网评选2018年度“金话筒百强讲师”及2016、2017年度优选“中国培训百强名师”、猎聘网特聘讲师、必然干部培训学院客座教授、上海财经大学创业导师，在中华讲师网和网易云课堂2015年度中华风云讲师评选中荣获“中国精品讲师”荣誉称号，有16年丰富的管理咨询、企业EAP员工心理关爱服务经验，获得美国国际催眠师协会授予的“NGH催眠治疗师”和台湾华人临床催眠师协会授予的“TAH资深催眠师”，擅长压力情绪管理和团队绩效提升训练，被学员誉为“压力绩效管理专家”。

职业经历从市场营销、培训经理、运营总监到总经理高级职业经理人，先后就职于希尔顿酒店、中企动力科技股份、心融集团德瑞姆心理教育机构、影响力教育训练集团等知名企业，整合酒店、IT电商、企业管理咨询、心理学教育培训等行业16年的企业管理智慧。专注压力情绪管理、高效沟通艺术、催眠式营销技巧、企业管理心理学、团队凝聚力、执行力提升等绩效优化解决方案，以提高职场人士心理资本和提升工作绩效为己任，课程广受各类大中型企业及政府机构好评。

郭老师有丰富的企业EAP管理培训经验，始终致力于职工身心健康服务，塑造企业人文关怀。课程内容追求实战、实操、实用，提升团队幸福感和企业绩效，授课对象包含企业中高层管理者、基层员工，课程具有极强的实用性，提倡以人为本、工具为要、效果为王。体验式培训注重参与性和互动性、在感悟中学习获得积极的成长体验，提升员工心态绩效和行为绩效，形成独特的培训风格。

## 【爱心使命】

为了共襄教育培训行业盛举，他协同中国商业领导力第一导师易发久先生倡议发起成立中国培训产业联盟。

为了弘扬助人自助的核心信念：“传播爱，人人都是幸福推广大使！”他创立了心健康幸福推广联盟。

郭敬峰立志毕生致力于14亿中国人心理健康的幸福推动，坚信并笃行：以心为尊，积善成德，心健康-新幸福，让每个生命自由绽放！

## 【授课特点】

针对客户需求定制课件，注重困扰问题解决和现场解疑答惑，行动学习教练式辅导培训采用案例分析、分组讨论、角色扮演，AB角训练、心理测评、情景模拟和实战演练，课程氛围轻松活泼，激发学员的学习兴趣，在内在感悟和方法练习中获得技能提升，改善心态绩效和行为绩效。

课程具有极强的实用性：30%的理论+40%的方法+30%的实例

培训课程提倡以人为本、感悟为宗、实操为要、效果为王

体验式培训：互动性强、幽默、生动、亲切

专业背景、前瞻理念、独到观点、丰富实践经验构成独特课程体验。

### 【主讲课程】

- 1.《与情绪压力共舞》
- 2.《高效沟通艺术》
- 3.《职业情商EQ与团队管理》
- 4.《催眠式销售技巧实战训练》
- 5.《打造感恩阳光心态》
- 6.《企业管理心理学》
- 7.《高效时间管理》
- 8.《9500后新生代员工管理》
- 9.《EAP员工关爱心理健康知识讲座》
- 10.《团队凝聚力、执行力、责任心提升》

### 【服务客户】

服务和指导过的客户包括：中国航天科技集团、中船重工、中航商发、外高桥造船、中国建筑集团、中国水利水电、中国印钞造币、中国联通、中国电信、中国移动、中国铁通、建设银行、工商银行、中国银行、农业银行、招商银行、交通银行、邮政储蓄银行、中信银行、上海建工集团、隧道股份、中石油、中石化、国家电网、广州学而思教育，广东海德集团、建众智业、上海浦东国际机场、上海燃气集团、绿地集团、景瑞地产集团、海怡建筑、太平洋保险、平安集团、太平人寿、一汽大众、奔驰汽车、东风汽车、宝马汽车、可口可乐、红星美凯龙、华为、上海宝钢、大唐集团、飞乐音响、亚太国际蔬菜、五得利面粉集团、同程旅游、58同城、猎聘网、佰和优活、艳阳度假旅游集团、平安好房、富士康集团、博世（中国）投资、精元电脑、鼎鑫电子、仁宝电脑、南亚电子、神达电脑、纬创资通、纬视晶光电、苏州腾晖光伏、合肥翰博高新材料、信业能源科技、山东高创建设投资集团、陆浦投资集团、上海致达集团、上海国际医学园区、一米婴光妇幼用品、长妇幼医院、苏州儿童医院、池州市人民医院、北昂医药、上海玛萨美容、星空医疗美容、俏佳人医疗美容、激想体育文化、飞力物流、江河幕墙、金陵大酒店、迁安弘毅学校、南京航空航天大学、苏州大学、杭州警察学院、上海市疾控中心、朔州市教育局、昆山人社局、安徽皖信人力资源、江苏爱德基金会、昆山周市人民政府、成都市中小企业服务中心、长沙经济开发区管委会、安庆殡仪馆、合肥市民政局、徐州市妇联、河北省企业家协会等知名企业、政府及教育机构。

### 【学员评价】

郭老师的课程内容专业详实，授课风格生动风趣，职业素养严谨开放，案例分析新颖实用，讲课认真敬业，课堂气氛活跃，很受大家欢迎，学下来有收获、欣喜，启迪智慧，很好！

可口可乐饮料（天津）有限公司 陈总

培训内容层次清楚，注重实用性，培训方法灵活多样，与学员互动良好，教学态度热情认真，解答学员疑惑，激发学员的学习兴趣，逻辑性强，专业水平高，对技能提升很有帮助，总体教学效果感觉良好。

一汽大众汽车有限公司成都基地 人力资源 曹经理

郭老师经验丰富、条理清晰、有感染力，讲课技巧生动、教学过程中精神饱满热忱，对培训内容的掌握详实、全面，教学方法注重现场演练，语言流畅、清晰易懂，与学员积极互动，课堂气氛控制良好。

招商银行广州分行 培训负责人 曾小姐

郭老师很好地传授了压力的来源、情绪的体现，缓压的方法，情绪的调整等方面，整个讲座形式新颖，内容丰富，十分吸引人并富有感染力，收获满满。希望老师多来为我们讲课，感恩！

巴城镇“群团干部综合能力提升”培训班

妇联宋主席

最大的收获是学会面对工作纠结时适当的温和而坚定的说No，如何提高职业情商，学会了情绪控制，学会了爱的表达方式，知道了在今后的人生中如何去面对工作中、生活中的压力，掌握了减压技巧和方法，对自我情绪管理很有帮助！

东风汽车《职业EQ与压力管理》学员 尚小姐

郭老师的授课互动性很强，能够抓住年轻人的兴趣点和注意力，在帮助员工学会管理压力的同时，也利于团队建设，非常有收获！

广德东方小贷金融股份有限公司 CEO 芮总

学会了压力管理技巧，压力释放以及如何管控自己的情绪、高情商管理的批评方式，打造职场阳光心态，亲子教育和同事之间沟通方式，管理自己情绪，建立良好人际关系。

中国船舶重工集团第七一一研究所 工会 黄主席

中国联通3天培训《催眠电话营销及职业情商提升》部分学员反馈表：

- 1.通过这次培训，工作上更加有信心，生活中更有激情，家庭更加和谐；
- 2.收获非常多，最重要是人际关系方面，情绪控制和情商提升，感谢老师；
- 3.电话营销技巧，情商、催眠术及对爱情的认识，沟通能力及情商的提高；
- 4.对自己更加认可、老师非常崇拜您，三天时间学习到很多知识；
- 5.压力如何排解，营销技巧提升，幸福生活如何营造；
- 6.学会了沟通，疏导情绪，提升销售技巧...

与众不同的培训，选择郭老师的课很棒。

杭州智联易才人力资源 庄总

郭老师课程设计合理，理论与案例充分，讲课形象生动，感染力强，有亲和力，很好解决学员问题，专业水平高，非常实用，希望有机会更多合作。

苏州广发航空 人力资源经理 曹国胜

备课充分，案例丰富，针对性强；授课氛围轻松活泼；理论与应用结合紧密，寓教于乐，学员反馈收获很多。

昆山国家开发区管委会主任 宣炳龙