





解讀肢體語言的不同

- 是一種外在體現
- 展現意圖
- 讓我們了解對方感受
- 必須和語音語調、言詞保持一致





封閉式問題
Closed Questions



或
or

開放式問題
Open Questions



有什麼不同？



傾聽的技巧

- 眼神交流
- 全神貫注
- 開放心態
- 傾聽言詞並嘗試勾勒出說話者所描述的畫面
- 曾試著去感受說話者的感受
- 不要打斷或插話
- 等到說話者停頓
- 做出適當回應
- 留意非語言線索
- 總結





情感聯繫是建立關係的基礎！

何謂情商？

- Emotional Quotient ， 簡稱EQ
- 區別不同的情緒，
並利用這些信息導正
自己的思想和行為的能力。
- 情商意味著聰明的利用所有的情緒。

- Mayer and Salovey





體察自己和他人的情緒

高EQ

是奠定人際關係基礎的關鍵

同事

顧客

The complex block features a collage of three images. On the left, a large orange arrow points upwards. The top left image shows a man in a suit shaking hands with another man. The middle image shows a man in a suit talking to a woman in a white dress. The right image shows a woman sitting on a red suitcase, talking to a customer. The text '高EQ' is in red at the top left, and '是奠定人際關係基礎的關鍵' is in white with a blue outline in the center. The labels '同事' and '顧客' are at the bottom of the collage.



競爭優勢來自於EQ
EQ較低的人...
成就通常不大



情商就是聰明地
理解和使用情緒力量的能力

什麼時候會注意到情商這件事？

當一個人缺乏
這種能力的時候



基因決定

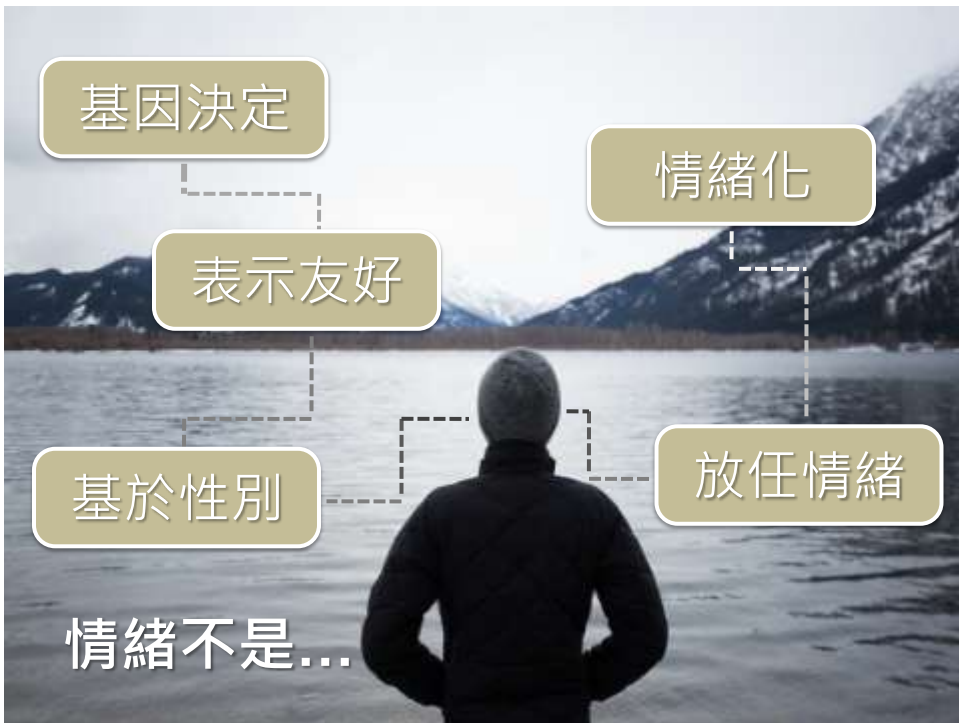
情緒化

表示友好

基於性別

放任情緒

情緒不是...





**EQ管理
關鍵要素**

內在技巧

- 認識自我
- 自我管理

外部技能

- 社交意識
- 關係管理

領導、勸導、合作
帶動他人



Q & A 時間
我們來討論.... ?

-THE END-