

공감을 이끄는 감성 커뮤니케이션

- 일 시: 일정은 홈페이지에서 확인해 주세요. | 10:00-17:00(6H)
- 강 사: 김두희 대표 (Do it 서비스컨설팅)
- 교육비: 270,000원 (2인 이상 참석시 인당 2만원 할인)
- 입금계좌: 국민 815-25-0011-219 (주)학습인 *현장 카드결제 및 계산서 발행 가능
- 제공사항: 교재
- 교육장소: 서울시 서초구 서초대로 56길 28 STS빌딩 3층(교대역 1번 출구 5분 거리)

1. 교육개요

“감성지능(emotional intelligence)은 진화의 결과물이다.”
 “소통시 감성지능의 활용은 가장 성공적인 결과를 가져온다”
 “감성지능 높을수록 일 처리 능력도 좋아”

타인의 감정을 이해하고 자기 감정을 조절하는 능력, 즉 감성지능(emotional intelligence)이 높을수록 업무처리 능력도 높다는 연구조사 결과가 나왔다. 미국 버지니아 코먼웰스 대학교 연구진은 감성지능 지수가 일처리 능력을 보여주는 핵심 지표가 될 수 있다고 밝혔다. 이번 연구를 수행한 코먼웰스대 경영학과 로널드 험프리 교수는 “감성지능이란 자신과 타인의 감정을 인지할 수 있는 능력으로, 그것은 좌절감 등 다른 감정을 조절하고 다룰 수 있는 능력”이라고 설명했다. 그는 “이번 연구는 기분, 감정에 유의하는 것이 업무 처리에 도움이 된다는 그간의 통념을 과학적으로 뒷받침해 준다”고 덧붙였다. 프리 교수는 **일처리 능력에서 감성지능이 인지지능(cognitive intelligence) 다음으로 가장 중요한 요소**라고 덧붙였다. - 연합뉴스

본 과정은 개인과 기업 성공에 중요한 요소인 타인의 감정을 이해하고 공감을 이끌어내는 감성 커뮤니케이션 역량을 강화하기 위한 과정입니다.

커뮤니케이션에 있어 중요한 감정과 마음의 중요성을 알고, 공감 - 논리 - 설득 등의 역량을 증대시키는데 필수적인 스킬을 실습을 통해 체득할 수 있습니다.

2. 교육목표

- 소통에서 감정과 마음의 중요성을 알고 부정적인 감정을 어떻게 조절해야 하는지 인식한다.
- 고객들과 공감을 이끄는 효과적인 커뮤니케이션을 위한 교감방법을 습득할 수 있다.
- 감성 커뮤니케이션의 필요성과 프로세스를 알고 자신의 책무에 적용할 수 있다.
- 직장인으로서 중요한 대인관계 능력을 향상시켜 내·외부 고객만족을 생활 속에서 실천할 수 있다.

3. 기대효과

본 과정을 통하여 표현력을 높이고, 다양한 커뮤니케이션 상황에 유연하게 대응할 수 있는 의사소통 역량을

업그레이드하여 대인관계 능력 향상 및 성공적인 조직생활을 도모할 수 있습니다

4. 추천 교육대상

교육담당자, 사내강사 및 CS강사, CS리더, 고객상담 관련 업무를 하는 사람, 자기계발 원하는 직장인

5. 교육내용 (총 6H)

모듈	상세내용	방법
감성 커뮤니케이션 스킬1 [감정알기] *2H	- 대화가 실패하는 가장 큰 이유 - 상처가 되는 말의 공통점 찾기 - 커뮤니케이션은 스트로크(감정)의 교환 - 평소 나의 언어는 사람들에게 어떤 감정을 전달할까? - 파트너십을 위한 긍정 스트로크	게임 토의 실습 시청각 사례연구
감성 커뮤니케이션 스킬2 [교감하기] *2H	- 감성 커뮤니케이션의 핵심역량 알아보기 - 우리가 공감하기 어려운 이유 - 고객이 우리 말에 귀 기울이게 하려면? - 우리의 고객이 공감할 수 있는 이유 - 사례를 통한 '교감하기' 실습	토의 실습 시청각 사례연구
감성 커뮤니케이션 스킬3 [요청하기] *2H	- 감성 커뮤니케이션 프로세스 완성하기 - 명확하게 의사소통하기: 사례를 통한 '요청하기' 실습 - 사실(행동)+느낌(생각)+요청(제안)+지지(감사) 피드백 스킬 - 돌발 상황 감성커뮤니케이션 응대 전략 - 고객의 분노, 감정, 감성능력으로 다루기	토의 실습 피드백 사례연구

6. 강사소개



■ **현직 및 경력사항**

(現) Do it 서비스컨설팅 대표

(現) United Service Education Companies 공동대표

(現) 퍼스널 이미지 브랜딩 교육이사

(現) 한국생산성본부 파트너 컨설턴트

(前) 우정공무원교육원 외래교수

(前) 여주대학교/대림대학교 외래교수

(前) 한화그룹 대한생명 CS전문강사

■ **학력**

한양대학교 기업경영대학원 경영학 석사

■ **주요 강의 분야**

