

《电力部门经理：管理艺术与策略》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

电力部门经理

【课程大纲】

(领导开训:强调训练的意义和目的)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于管理问题？每人提出工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插，分析。

引子：（案例分析）导入管理的重要性

第一章、管理者角色认知（案例分析、短片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

案例分析：角色认知

一、何谓管理能力

(一) 管理的定义

(二) 管理的地位

(三) 管理的作用

(四) 管理的使命

二、管理工作职责

(一) 管理的主要职责

(二) 管理职责的内涵

(三) 明确管理范围

三、管理角色认知

(一) 管理角色功能

(二) 管理角色定位

(三) 管理角色误区

四、管理技能要求

(一) 对管理的技能要求

(二) 不同管理层的管理技能权重比例

(三) 管理的五项条件

(四) 取得成功的六大法则

(五) 管理的四个层次

五、电力行业管理现状分析

(一) 各行业管理者的真实写照

(二) 各行业管理者致命弱点

(三) 电力行业管理现状分析

案例分析：电力部门经理：管理正反案例分析

海尔：成就领袖管理者的策略与方法

阿里巴巴：马云的管理策略与方法

第二章、电力行业中层管理者：10大管理艺术及策略（案例分析、短片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、文化篇

(一) 文化是电力的导向

(二) 自我完善，自我超越

(三) 文化的细节雕琢

(四) 观念引导行动

(五) 文化营造在于人

案例分析及模拟演练：让下属在工作职责的范围内“愉悦”

二、决策篇

(一) 电力的生命在于决策

(二) 决策须从战略着眼

(三) 有章法的决策

案例分析及模拟演练：行之有效的图表

三、管理篇

(一) 特色管理的个性化

(二) 管理的“务虚”

(三) 效率反映管理水平

(四) 没有制度不成管理

(五) 机构管理的基础——网点

(六) 行政管理要一体化

(七) 最好的管理是协作

(八) 不检查等同于不重视

案例分析及模拟演练：管理者多问为什么

五、人力篇

(一) 选人用人是关键

(二) 晋升在于能力+舞台

(三) 管好员工是关键

(四) 员工的情感管理

(五) 员工的自律

(六) 激励是无价之宝

(七) 人员的管理在于机制

(八) 处罚面前人人平等

(九) 懂员工才是关键

(十) 沟通是搭建成功的桥梁

案例分析及模拟演练：“成人型”管理

六、服务篇

(一) 理念是旗帜

(二) 服务是第一要务

(三) 客户决定一切

(四) 服务是门艺术

(五) 服务礼仪打动客户

(六) 服务的核心是细节

(七) 投诉比金钱还重要

(八) 服务的“红绿灯”

(九) 服务的“游戏规则”

案例分析及模拟演练：行长的敞开式办公室

六、风险篇

(一) 危机考验电力

(二) 电力是风险机器

(三) 人是风险防范的核心

(四) 对风险处置一定要当机立断

(五) 控制决定胜负

案例分析及模拟演练：规避风险的培训

七、业务篇

(一) 效益是发展的动力

(二) 营销成为焦点

(三) 专业化的业务是品牌

八、营销篇

(一) 市场是电力的最高领导

(二) 市场是靠人做起的

(三) 满足客户需求的电力

(四) 营销是市场的实施能力

(五) 客户的认定和培养

(六) 客户关系的维护

(七) 广告宣传的内涵

案例分析及模拟演练：挖掘任务背后的支撑点

九、成本篇

(一) 成本贵在管理

(二) 成本管理优于周密

(三) 最大的弊端是浪费

(四) 好的预算就是利润

案例分析及模拟演练：多层次的横向评估

十、培训篇

(一) 培训是最好的投资

(二) 缺什么培训什么

(三) 培训必须系统化

案例分析及模拟演练：培训才是最好的投资——个体发展

十一、信息篇

(一) 重视知识才能有新方法

(二) 用信息来经营

(三) 网络是业务的重要链条

案例分析及模拟演练：利用你手中的每一份信息

就学员提出的难题进行解答

课程结束：

互动：问与答

学员：学习总结与行动计划

企业领导：颁奖

企业领导：总结发言

课程结束：

- 一、 重点知识回顾
- 二、 重点知识笔试或模拟考试、点评
- 三、 Q 与 A
- 四、 学习总结与行动计划
- 五、 领导总结发言
- 九、 颁奖、合影