

《管理者情商及团队管理》

【课程收益】

- 高情商主管的角色定位及职责使命
- 高情商主管的高效自我管理
- 高效的沟通技巧
- 团队建设及团队管理
- 有效激励和辅导员工的方法

【课程对象】

中高层管理人员

【课程时长】

1天（6小时/天）

【培训形式】

主题讲授、互动讨论、角色扮演、视频播放、案例分析、实践体验。

【培训要求】

专用教室、投影仪、音箱（含音频线）、白板、A4纸。

【课程大纲】

一、高情商管理者的角色认知

- 1、管理就是“管”+“理”
- 2、用“理”的快乐解决管的“痛苦”
- 3、知己（自己）与知彼（企业）
- 4、认清权利和责任的关系

二、高情商管理者的职责使命及自我高效管理

- 1、高情商主管态度、思维方式与价值观念
 - 成功者与失败者的成就欲特征
 - 发现自己的优势，挖掘自己的潜能
- 2、高情商主管的情绪控制能力及品格影响力与创造力

- 相信自己，做情绪控制高手
- 以榜样为参照进行自我激励，保持积极而健康的心态
- 主动承担责任是为自己负责
- 对结果负责，没有任何借口
- 从细节处做起

三、高情商主管高效的沟通技巧

1、沟通技巧是管理者必备的要素

2、沟通是“心”与“理”的博弈

3、沟通重在“勾心”

- 笑：有笑才有“效”
- 看：先看才能“侃”
- 听：能听才得“挺”
- 问：会问才多“闻”
- 说：巧说才显“烁”

4、换位重在“移情”

5、性格与沟通

四、有效激励和辅导员工的方法

1、心理学中的激励理论

- 动机激发理论；
- 管理中的惩罚与奖励理论；
- 需要理论；
- 中国式激励理论；

2、团队管理中的实用激励方法

- 有效的沟通；
- 愉悦温暖的团队文化；
- 承认和适度满足员工的合理需要；
- 引导员工去实现高级心理需要；
- 注意员工的心理保健因素，消除不满情绪；

3、用惊喜和感动创造员工忠诚

- 善用小礼物创造惊喜
- 病人最容易记住别人的关切
- 记住他的重要纪念日

4、辅导员工过程中的赞美与批评技巧

- 巧用欣赏赞美的力量

赞美是发自于内心

做一个美好事物的发现者

赞美对方行为和品性

赞美他人的方法技巧

- a、欣赏对方的特征
- b、做一个很好的倾听者
- c、赞美对方细小的进步

- 给建议或批评指正员工的技巧

- a、如果必须为对方挑错，从真诚赞美着手
- b、间接地提醒员工注意自己的错误，善用“如果……”
- c、用“建议”而不下“命令”
- d、为他人多保留“面子”
- e、做一个时时尊重他人的 EQ 高手

5、员工能力提升五步骤：

- 通过培训教会技能（知道）；
- 通过训练掌握技能（会做）；
- 通过现场训练来提升技能（应用）；
- 通过督导来固化技能（习惯）；
- 通过绩效来激发内心的动力（自发）。

6、如何了解与管理不同年代的员工

- 生于 60 年代或以前的员工：头低头；
- 生于 70 年代的员工：背靠背；
- 生于 80 年代的员工：脸贴脸。

7、如何用心理学原理来设计员工职业生涯管理系统

- 职业生涯管理的实际效果分析；
- 职业生涯管理模型；