

# 基层管理者能力提升

## 课程大纲

### 第一部分：基层管理者的六项修炼：

#### 一、第一项修炼：敬业

1、敬业的含义：恪尽职守

2、如何看待你的工作？

3、敬业的职业态度

4、敬业的两层含义

认真负责、认真做事、

一丝不苟、有始有终

5、忠诚是敬业的保证

对企业和领导忠诚

维护公司利益和荣誉

善待客户是最大的忠诚

服务创造价值

6、热忱是敬业的催化剂

7、意志是敬业的动力

## 二、第二项修炼：责任

1、责任感是最重要的品格，是全社会提倡的基本职业道德

2、行动从做实开始，完成企业职业人人的角色转换

3、认真负责和管理有效的员工是企业最大的财富

4、每个人的工作可能很平凡，但只要尽心尽力做好自己的本职工作，就

是企业所提倡的英雄。

## 三、第三项修炼：专业

1、为什么要专业化？

2、如何实现专业化：

专注 – 专业化的金钥匙

敏感 – 专业化的雷达

学习 – 专业化的必由之路

3、学 V/S 识

显性知识 V/S 隐性知识

知识 V/S 智慧

## 四、第四项修炼：协作

1、善心可以做好事，齐心可以做大事。能用众力者无敌于天下。

2、协作 --- 职业精神的核心

3、团队的特征

共同目标与愿景

互补性

良好的协作优势

4、信任 --- 协作的基石

沟通 --- 团队协作的润滑剂

谦逊——团队协作的支柱

## 五、第五项修炼：创新

1、创新力不等于创新

2、冲破创新的障碍

3、创新，贵在屡败屡战，贵在宽容失败

4、应对变化 ---创新的使命

## 六、六项修炼：自律

1、自律 V/S 他律

2、自律最高为慎独

## **第二部分：时间管理**

### 一、时间管理的障碍

### 二、时间管理原则

1.原则一：80/20 原则

2.原则二：第二象限工作法

### 三、时间管理的四种改进方法

## **第三部分：有效沟通**

### 一、沟通是什么？

### 二、有效沟通环节之一——表达

1.沟通对象分析

2.有效表达的要点

### 三、有效沟通环节之二——倾听

1.倾听的五个层次

2.倾听技巧

### 四、有效沟通环节之三——反馈

1.JOHARI 视窗

2.反馈的要点

## 五、与上司沟通

1. 与上司沟通的障碍
2. 接受指示的原则
3. 工作汇报的五个要点
4. 与上司商讨问题

## 六、水平沟通

1. 水平沟通的障碍
2. 水平沟通的三种方式
3. 如何积极地沟通

## 第四部分：目标管理

- 一、目标管理解决那些问题
- 二、SMART 原则
- 三、制定目标的七个步骤
- 四、工作追踪