

电力行业：员工心态管理

——为谁工作课程大纲

讲师：成永亮

课程效果

- 1、了解 5Q 理论及其他的提升方法
- 2、各种应有的管理方法和具体的心态改变，学会自我调节
- 3、学会塑造客户价值，自我价值
- 4、学习电力行业的创新管理
- 5、品味生活，品质生活

课程对象

- 1、供电局全员
- 2、需要提升自我素养，价值的员工

课程时间

两天（12小时） am9：00-am12：00 pm14：00-17：00

课程纲要

引题：叠塔带给我们的思索

第一单元 5Q 理论及其木桶定理---1 小时

- IQ（智商）
 - 1、IQ 概论
 - 2、IQ 对于管理的作用
- EQ（情商）
 - 1、EQ 概论
 - 2、全力提升 EQ 能力
 - 3、EQ 对企业管理的作用
- AQ（逆商）
 - 1、AQ 的概论
 - 2、知名企业 AQ 的突破
 - 3、提升企业员工的 AQ
- FQ（财商）
 - 1、FQ 的概论

2、给企业的员工完善 FQ

3、管理层的 FQ 提升

□ RQ<DQ> (责商)

1、RQ (DQ) 的概论

2、RQ 对于企业管理的作用

3、提升企业员工的 RQ

4、提升企业员工 100%责任

第二单元 习惯改变，心态转换，事业有成—4 小时

□ 结果思维导向

1、什么是结果，什么是结果导向

1.1、讨论，为何需要做结果

1.2、讨论的结果就是“结果”

1.3、结果的概念

2、衡量结果的三大标准

2.1、衡量结果的三个标准

2.2、企业常常存在的问题

2.3、态度不等于结果

2.4、任务不等于结果

2.5、责任不等于结果

2.6、结果是一种商品，是企业与客户、企业和员工之间进行价值交换的商品

3、为什么要做结果

3.1、员工与企业是商业交换关系

3.2、企业依靠结果生存

3.3、你的日结果就是你的工资单

3.4、员工不提供结果就是在剥削企业和同事

3.5、领导不跟员工要结果就是对员工的不负责任

4、建立结果思维

4.1、建立结果观念---我们只为结果买单

4.2、科学的思维方式--节点控制

4.3、建立结果习惯

4.4、结果思维是我们的生存底线

4.5、以专业为根基，以结果为导向

□ 100%责任

1、拒绝借口，勇于担责

- 1.1、职场容不得半点不負責任
- 1.2、没有任何借口
- 1.3、責任止于我
- 1.4、对结果负责
- 1.5、没有做不好的工作，只有不負責的人
- 1.6、惰性滋生借口

2、勇于承担 100%责任

- 2.1、谁受益，谁就要担任 100%的意识建立
- 2.2、三鹿倒閉记，瘦肉精事件
- 2.3、承担结果的目的是为了改变结果
- 2.4、全体学员宣誓

3、让 100%责任成为一种习惯

- 3.1、老板心态 VS 打工心态
- 3.2、責任带动榮耀
- 3.3、“破窗理论”介绍
- 3.4、我在为谁工作

□ 职业连贯性

- 1、何为职业连贯性
- 2、职业连贯性对于我们工作的要求
- 3、职业连贯性是您下一分工作的保障

第三单元 客户价值塑造----2 小时

□ 为何需要做客户价值

- 1、客户价值分享案例
 - a、海尔砸冰箱
 - b、郭台铭摔手机
 - c、某电力单位的客户价值塑造
- 2、客户概念的重新定义
- 3、企业，客户，员工见的关系梳理

- 4、客户满意的三要素
- 5、各类知名企业的客户价值

□ 何为客户价值

- 1、互动：汽车设计大赛
- 2、我们的薪水谁发
- 3、电力行业面临的挑战---煤电大战
- 4、客户价值的概念
- 5、客户价值的突围

□ 如何做客户价值

- 1、客户的需求决定了我们的出路
- 2、客户传播的途径
- 3、沃尔玛的“客户第一”文化
- 4、我们供电局的客户在哪里
- 5、如何做我们的客户价值

第四单元 电力创新管理-----3 小时

□ 系统思维、创新管理概论

- 1、系统思维的概论
- 2、站在系统思维的高度，重申员工管理
- 3、管理创新概论
- 4、以创新思维理念代替定式思维观念
- 5、企业管理创新的十大趋势

□ 电力行业面临的挑战

- 1、整体环境对于电力行业的影响
- 2、日本核电站的泄露，对于核电厂的冲击
- 3、世界大的电力公司对于中国电力行业的冲击
- 4、客户需求对于电力行业的冲击
- 5、国家改革对于电力行业的冲击
- 6、国人素质对于电力行业的影响
- 7、新思维对于电力行业的影响
- 8、企业发展不平衡对于电力行业的影响

□ 员工创新管理

- 1、让现在的 80，90 后员工进行自我意识讲解
- 2、自我梳理目标，自我监督
- 3、学会更好的突破自我
- 4、从分利用“管”“理”进行管理
- 5、现场改善，改善现有管理矛盾

第五单元 享受工作，品味生活---3 小时

- 谁按下了中国人的快进键
 - 1、现在全球怎么了，中国人怎么了
 - 2、中国人都在“忙”每个人都在忙
 - 3、我们的“快进键”到底被谁按下了
 - 4、我们都在忙什么
- 自我事业的定位
 - 1、开宝马的维修工
 - 2、老板心态 VS 打工心态
 - 3、给自己订立事业
- 感恩，让我们的心情回归大自然
 - 1、感恩我们有这样的工作
 - 2、感恩父母，感恩社会
 - 3、建立付出的心态
 - 4、感恩，活出自己
- 用事业推起你的人生
 - 1、我们做好事业规划了吗
 - 2、自我事业的定义
 - 3、用事业承载我们的生活
 - 4、点缀生活，成就事业
 - 5、家文化的建立