

---

# 《员工关系实务》课程大纲

## 课程对象：

适合总裁班、人力资源部全员、企业中高层管理者

## 课时：

本大纲是 1 天通用版，与企业调研后会专门为企业定制内容

## 课程背景：

当下企业面临各种环境的剧烈变化，很多行业员工的流失率越来越高，员工的情绪、工作状态总是需要花很大功夫去带动，影响了工作效率，劳资纠纷也在逐年增加，员工关系管理技能已经成为各级管理者必须加倍重视的工作。

很多管理者由于缺乏对人的研究、对人性的关怀，没有针对不同的员工调整不同的管理方法，没有了解到新生代员工的变化、特别是 90 后员工的变化、导致常常出现员工关系上的问题。

本课程结合大量的员工关系体系咨询案例和标杆企业员工关系体系建设实践经验，以及唐惠玲老师 20 多年的人力资源管理实践经验，心理学和人格学研究功底，实实在在帮学员快速提高员工关系管理技能。

## 课程目标：

掌握协调员工关系的实用技能

掌握员工关系工作中棘手的问题：劳资问题的处理技能

掌握人力资源管理劳动关系模块的全面理论

掌握人力资源管理劳动关系模块中的实用案例

适当结合企业现有劳动关系管理工作中的问题提供调整意见

---

课程大纲：

前言：

- 1、员工关系模块包括哪些工作
- 2、什么是员工关系？
- 3、新时代下的员工关系的核心是什么？
- 4、管理者在处理员工关系中的要点是什么？

## 第一部分 用色彩分析法对四种员工的性格特征解析

### 1、四种人格的特征

- 分析型人的性格特征
- 支配型人的性格特征
- 表达型人的性格特征
- 和蔼型人的性格特征

### 2、与四种人格类型员工面谈的技巧分析

- 面谈开头的技巧
- 面谈中间的注意要点
- 面谈的结束方式

\*\* 演练与每一种类型员工的面谈方式

## 第二部分 人力资源部如何管理不同人格类型的员工

### 1、对不同员工采用不同的激励方法

强调正面信息

- 
- 激励方式种类解析
  - 对分析型人的激励方法
  - 对支配型人的激励方法
  - 对表达型人的激励方法
  - 对和蔼型人的激励方法

## 2、面对不同类型员工下达工作任务的不同方法案例解析

## 3、面对不同类型员工的纠纷的处理方法案例解析

### 第三部分 如何做员工满意度调查

- 1、调查的时间
- 2、调查的对像
- 3、调查的目标
- 4、调查的宣导工作如何作
- 5、调查的实施流程
- 6、调查的汇总及反馈工作
  - 员工满意度调查案例解析

### 第四部分 劳动合同法案例分析及如何规避劳资风险

#### 《劳动合同法》的社会背景

#### 劳动合同法重点案例对员工关系的影响分析

问：新法实施后，应否重新订立劳动合同？

- 1、无固定期限劳动合同的概念

---

## 无固定期限合同能否自行约定“终止条件”

### 2、无固定期限合同的法定终止条件

- 享受基本养老保险待遇的条件

### 3、无固定期限合同的类型

### 4、强制签无固定期限合同的 3 种情形

- 无固定期限合同是否等于“铁饭碗”、“终身合同”？
- 无固定期限合同是否为“死合同”？

### 5、加大不签无固定期限合同的成本

### 6、加大不签合同的违法成本

## 第五部分 如何强化与员工面谈、交流

### 1、 入职面谈中要注意什么

### 2、 离职面谈中要注意什么

### 3、 当员工产生纠纷时如何处理

### 4、 时代变化的需求--柔性化管理、柔性化沟通

柔性化管理的基石 — 以身作则

了解自己与他人的生物钟

尊重他人的节奏

柔性化的精髓是爱人

善于灵活管理员工

明确员工的责、权、利

\*\* 工作说明书标准版、分析其中对人的管理的价值

---

## 第六部分 留人、留心之法---帮助员工做好职业规划

### **1、SWOT 分析法分析自己的优势、劣势**

### **2、职业目标设定**

3 大类、9 个重要因素分析

\*\* 理出自己职业目标的 9 个影响因素

### **3、认准自己内心深入的喜好**

引导学员考虑人性深处的问题

### **4、人们往往输在心态**

\*\* 拿破仑的故事

### **5、通过人格测评定自己的职业规划**

PDP 测评介绍

PDP 管理测试的应用

九型人格测评介绍

\*\* 每组学员代表做自己的职业规划分析

## 第七部分 搞好员工关系的绝对关键因素--高效沟通

### **1、沟通的几个基本技巧**

登门槛效应

高球效应

强调正面信息

适时幽默

### **2、企业各层人员如何沟通**

---

如何向上级沟通

中高层管理人员如何与员工沟通

\*\* 让自己的语言更精准演练

选择有效的信息发送方式

如何让员工觉得受到重视

\*\* 案例分析

如何与四种人格类型的人沟通

## 第八部分 如何应用“读心术”强化员工关系

- 1、 如何应用读心术与员工建立亲善关系
- 2、 如何应用读心术掌握员工的情绪
- 3、 当员工产生纠纷时如何应用心理学处理
- 4、 学会识别员工的微语言、微表情