
团队凝聚力

【课程收益】

- 1、提升团队士气及对组织的认同感与凝聚力
- 2、提高员工的职业素养，以积极主动、乐观向上、充满正能量的阳光心态，对待工作及服务顾客。
- 3、建立员工的感恩心态，减少企业员工流失,促进团队融合。
- 4、激发员工潜能、激情和创造力，改变固有思维方式，提高员工的做事效率，增强企业荣誉感。

【课程时间】：2天

【课程形式】

通过案例分析、现场解答、角色扮演、电影片段、情境模拟、管理游戏、团队竞争等形式展开。

【课程大纲】

第一模块 团队凝聚力

一、团队的定义

案例分析：西游记团队如果要裁人，会裁掉哪位？

二、团队的四个统一

三、何为团队凝聚力？

四、团队缺乏凝聚力的五个表现

第一单元 提升凝聚力之目标管理

一、为什么要进行目标管理？

1、真人真事：查德威克的失败

2、目标管理测试

3、哈佛大学关于目标对人生影响的跟踪调查

二、实战演练：目标管理之个人战略

实操演练：个人战略目标

第二单元 提升团队凝聚力之职业精神

一、什么是职业人？

二、四种不同职业人的职业态度

三、职业精神体现的是价值交换，体现的是信托责任与契约精神

1、每项工作都是领导的托付。

2、完成工作要有契约精神及合同感，每一份接受的指令都是隐性的契约。

3、契约精神的三个要素

(1)、100%对自己、企业、团队负责（“过马路”互动）；

(2)、靠原则去做事；

(3)、靠结果做交换；

第三单元 提升团队凝聚力之有效沟通

一、有效沟通概述

1、有效沟通的定义

2、有效沟通的分类

二、沟通六要素：微笑、姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头

三、沟通的开始——问候寒暄

四、与上司沟通的技巧

- 1、与上司沟通的四大障碍
- 2、与上司请示汇报的三大要点
- 3、与上司请示汇报的三个基本态度
- 4、与三种不同性格领导沟通的技巧

经典案例分析：小马有什么问题

五、如何与不同类型的人士相处与沟通（老虎、孔雀、考拉等）

第四单元 提升团队凝聚力之商务礼仪

一、礼仪的作用

内强个人素质、外塑健康向上的企业形象。

二、打造令客户信赖的专业形象：服饰、仪容的重要性

1、仪容礼仪

发型、面部、口气、体味、指甲、妆容、体毛等的细节要求。

2、仪表礼仪

男士、女士着装的基本要求及行业规范。

三、打造令客户亲近的亲和力：表情、举止的重要性

- 1、练就婴儿的微笑与情人的眼神、不同目光凝视的区域与艺术；
- 2、接待客户时站姿、坐姿、行姿的基本要领、禁忌与训练；
- 3、与客人握手的注意事项、场合运用、规范与禁忌等；
- 4、名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌；

-
- 5、倒茶添水礼仪：倒茶方法、茶盖的摆放方式等；
 - 6、引领客人时，如何在楼梯、电梯及走廊做正确引领；
 - 7、开会、用餐座次礼仪