

职业化服务意识与素养提升

课程名称：《职业化服务意识与素养提升课程》

授课形式：体验式培训（学员体验+感悟+总结、讲师讲解+点评）

学员对象：中层管理干部

课程容量：40人（最佳人数）

主讲老师：李元滨老师

学时安排：2天

课程内容

第一节：角色认知---认清角色做对事

第二节：管理沟通--沟通力就是影响力

- 为什么沟通而不通
- 沟通中的角色认知
- 沟通中的三种心态与五种态度
- 沟通方式
- 如何与上司沟通
- 如何与同事沟通
- 如果与下属沟通

体验式项目：驿站传书：每队坐成一纵列，由各组的最后一名队友把培训师给的一组数字信息向前传递，第一名队员接到信息后把该信息写到白板上。

第三节：目标管理

- 目标管理解决什么问题
- 目标制定的原则
- 组织目标与团队目标及个人目标的关系
- 设定目标的步骤

体验式项目：共创伟业：符合**建筑学**原理，美观、耐用；每组建造整座桥的一半，要求桥的设计和制作符合任务书上的要求，同时在桥的造型、高度、宽度、装饰等各方面都要完全一致，最后拼接在一起是一座完整的桥；

第四节：时间管理

- 我们为什么而忙
- 时间的特性与价值
- 高效时间管理的方法
- 会谈时间管理
- 会议时间管理

体验式项目：双解码（26张扑克牌随机码放（红色A-K、黑色A-K）要求学员按着一定的顺序把扑克牌依次翻开、在过程中不得违规，看哪个队翻开的速度最快。）

第五节：员工激励---提升员工满意度的钥匙

- 员工为什么不积极
- 激励的原理与理论
- 对员工激励的误区
- 激励员工的技巧

第六节：100%执行---必须对事情的结果负责

- 为什么执行难
- 什么是执行
- 执行型人才的特点
- 如何培养执行的习惯
- 狼性团队执行力

体验式项目：永争第一：团队的成员站成一横排，然后在脚踝处绑上绳子，让大家脚踝连接在一起，然后横向移动，看各队谁的速度是最快的、看谁配合的最好。

第八节：领导与授权

- 管理与领导
- 四种领导风格
- 四种管理者行为
- 为什么不授权
- 授权的原则与四种类型
- 如何让下属理解权责

体验式项目：贸易大战：卡纸，剪刀，直尺，量角器等工具为资源，以各种特定图形为产

品，以盈利为目标。各家“公司”展开相互之间的贸易战争。

第九节：团队发展

- 分析现有团队的管理状况
- 对团队的再认知
- 团队角色
- 执行型团队的原则与特征
- 高绩效团队中的“狼性管理”
- 打造团队文化

体验式项目：红黑游戏：本激烈博杀的管理者，提供并导入实用有效管理观念，特别是在面对经营环境变化迅速，竞争激烈的时候，如何决策，如何带领团队，如何管理。起到一个很好的引导作用。

第十节：职业化与职业生涯

- 职业化素养
- 你为什么而工作
- 如何确立工作使命
- 如何确立工作远景
- 如何确立工作价值观
- 职业生涯 5 步方案;
- 破译职场规则
- 职场健商管理

体验式项目：杯子舞：以一个简单的杯子作为道具，在《完美音调》的音乐中，共同奏响这一首经典的曲目，会场中响起声势磅礴，余韵悠长的乐章，