
《团队建设与管理》

课程方案

课程研发/主讲：高思研

课程目的：提升团队的执行力，加强团队协作及凝聚力。

课程对象：非 IT 业务初级服务人员

课程目标：

1. 了解高绩效团队的特征；
2. 了解团队角色与性格特征；
3. 了解树立团队文化与规则的有效方法；
4. 改进团队执行力与凝聚力；
5. 掌握团队高效沟通的方法；。

课时安排：2 天

课程内容：

课程导入：视频赏析《生命引航》

第一单元 团队建设

一、团队的定义及要素

二、高效团队特征：

1、案例分析：大雁团队、唐僧师徒团队、HK 旅游团队

2、总结与分享：

共同的愿景与目标

共享的领导

互相信任的氛围

充分的沟通

取长补短的互补性

高效的工作程序

灵活性与适应性

持续学习

三、个人优势如何转化为团队优势

导入：BELBIN 团队角色理论，团队中常见的五种角色，个人在团队中经常担当的角色测试，

角色如何适应团队；

- 1、团队管理者的角色认知与转换
- 2、团队成员的角色认知与转换
- 3、团队成员 MBTI 性格分析
 - 认识 MBTI 及类型描述
 - 团队成员进行 MBTI 测试
 - MBTI 四个功能与团队个人成长
- 4、团队整合：如何发现团队中个人的优势，并有效整合
 - 扑克牌游戏：红桃挑战赛
- 5、互补型团队
 - 分组演练：团队建设

第二单元 团队文化

分组讨论：团队凝聚力、合作士气是如何产生？

一、建立团队的共同愿景与目标

- 1、优秀的愿景模型：树立团队的愿景与使命
 - 练习：团队愿景与使命分析
- 2、勋章与鲜花管理
- 3、建立团队的共同目标（SMART-AS）
 - （目标的愿景化、目标的共享化、目标的承诺化）
 - 练习：清楚地表述出目标
- 4、团队文化的营造
 - 团队文化与企业文化
 - 团队的价值观
- 5、团队精神与团队协作
- 6、避免团队协作的误区
 - 团队协作游戏：

第三单元 团队执行力

导入：结果 VS 任务----执行就是要结果

一、结果是什么？

- 1、我们每天做的是结果？还是做的是任务？
- 2、公司是以结果做商业交换的平台。
- 3、结果三要素：——有时间、有价值、可考核；客户价值是做结果的方向。

二、什么是任务，什么是结果？

- 1、完成差事:领导要求办的都办了。
- 2、例行公事:该走的程序走过了。
- 3、应付了事:差不多就行了。
- 4、无价值的东西：应付工作是任务，提供价值是结果。

三、结果种种

- 1、无结果、假结果、坏结果，都是做任务。
- 2、合格结果、超值结果才是我们想要的结果。

四、如何做结果

结果外包法

底线结果法

五、执行的动力与方向——客户价值

- 1、什么是客户？
我们的衣食父母；
是越用越多的资源；
是我们商业回报的来源。
- 2、什么是客户价值？
客户价值是非业务价值！
客户价值是执行的动力与方向。
- 3、怎么做客户价值？
敬畏客户，超越客户价值期望，让客户感动。——内心
在保证自己公司基本利益的前提下，满足客户需求，超越客户期望。——行为
- 4、客户价值的修炼
你的客户是谁？
上周为这些客户做了哪些工作？
这些工作的结果是什么？
本周准备做什么事感动客户？

5、内部客户价值

只有内部客户价值，才会有真正意义上的外部客户价值。

对上级：给前量；给依据；给方案；给选择题。

对平级：相互激励；共同成长。

6、执行型人才的三大标准----我是执行人才吗？

第一是信守承诺

第二是结果导向

第三是永不言败

7、执行力训练要领

认真第一、聪明第二

结果提前、自我退后

锁定目标、专注重复

决心第一、成败第二

速度第一、完美第二

结果第一、理由第二

第四单元 团队沟通

一、平行沟通与双赢沟通

1. 双赢的沟通
2. 有效果比有道理更重要
3. 怎样有效的接收信息，你是否具有积极的聆听的技能？
4. 利用反馈的工具，取得有效的沟通
5. 如何给予反馈
6. 如何使双方都满意

二、高效沟通中的障碍及处理技巧

1. 有效沟通中的障碍分析
2. 如何避免沟通中的过失
3. 语言沟通的秘诀
4. 有效克服沟通中的障碍
5. 如何保证沟通的有效

三、高效的向上沟通

1. 自下而上的思考，自上而下的表达

2. 一切从结论说起

3. 最简单的表达逻辑“三三三”原则

4. MECE 完全穷尽原则

5. 行动性描述与思想性描述

5) 放手授权与责任

2. 任务分配

情景模拟：平行沟通、向上沟通、双赢沟通

课程总结与回顾：