
《管理层的沟通技巧与素养提升》

- 企业的成功不仅取决于总经理，中层经理的水平亦占据着 80%的作用，中层经理的素养与能力已经成为企业纵深发展的软肋！“中层革命”迫在眉睫！
- 为什么很多管理者看起来又很忙，但工作效率却底下？
- 部门“小团体作风”部门相互推诿扯皮、跨部门沟通难等问题已成为管理者的切肤之痛，如何解决？
- 企业战略不管多么美妙，计划多么周详，最终都要依靠中层去执行！
- 企业在不断发展壮大，可用的实战型中层管理者越来越少，中层“断层”，如何处理？
- 一个企业的强大，在于中层的强大，一个企业的发展，在于中层的发展！
- 企业越来越大，老板越来越忙（特种兵或救火队员），这种奇特现象的出现，是由于企业实战型中层的匮乏！

一、课程背景：

一个企业的强大，在于中层的强大：一个企业的战略能否实现，在于中层的执行。目前企业的中层管理者，往往是半路出家，原来在基层干得不错，拥有不错的技术素质或销售业绩，也不乏工作的热情，但提拔到管理岗位后，不得不面临着角色转换的问题和基于岗位胜任能力的问题。原来只要管好自己，现在要管好一帮人；原来只要做一件事情，现在要负责一摊子事情；原来是听人指挥，现在要不断地与上司沟通，与同僚协调，与下属交流。因此，快速培养企业需求的实战型管理者，已经是迫在眉睫！

二、课程目的：

通过此课程的学习，使中层认清自己的角色，调整自己的态度，增强自己的岗位胜任能力，提升团队执行力和企业整体的工作绩效。闫老师通过案例分析、现场模型，工具运用等体验式教学方法，使学员体验到一套真实、实战、实效、实用的管理方法和技巧。更重要的是在提升管理者管理技巧和方法的同时，最终使中层管理者真切的体验到自己身上的那份责任和使命。

三、参加对象： 部门主管、部门经理、企业中高层管理人员等

四、课程大纲：

第一部分：管理者的素质模型

解决问题：明确管理者的岗位职责与基于岗位胜任能力

- 管理概念
- 管理者的主要职责（案例分析）
- 管理者基于岗位胜任能力素质模型

第二部分：管理者的角色认知

解决问题：正确的定位与常犯的错误

- 管理者成长的三个阶段
- 管理的三个原则
- 承上启下而不仅仅上传下达
- 管理者角色常见误区（案例分析）

第三部分：高效沟通技巧

解决问题：如何与上司、同僚、下属相处，提升工作绩效

➤ 解决问题：如何与上司、同僚、下属相处，提升工作绩效

➤ 沟通概念

➤ 沟通的三重境界

➤ 高效的会议沟通（案例）

➤ 对上沟通

A、理解、领会上级意图

B、及时汇报(回报)

C、尊重上级

D、敢于承担承认

➤ 对下沟通

A、是否维护了员工的自尊：（案例分析）

B、尽量让下属先说、多问（至少五个为什么）

C、多谈行为 少下结论

D、让部属参与决策、征求解决的方案

➤ 平级沟通

高调做事低调做人