
《现场员工关系处理技能训练》

【课程背景】

员工关系是对一线主管需预防和处理人与人关系之间的问题不当，而造成团队涣散，员工工作态度不佳，员工流失率增多的现状。运用待人的技能(基本要诀)对预防和解决(4阶段法及沟通6原则)这些问题能起到积极有效的作用，一线主管通过待人技能的运用能使一线主管处事公正，从而增大威信及凝聚力，达到让员工积极配合工作，共同完成生产的目的。

【课程时长】

2天/12小时

【学员对象】

现场主管、班长、组长、线长及储备管理者

【课程大纲】

一、一线主管角色认知

一线主管的含义

一线主管必备的6个条件

与善用部属有关的问题

一线主管的责任图

讨论分享：一线主管在工作担当哪些责任？

个人差异形成图

讨论：员工之间的个人差异，最终画出结构图

妨碍了解下属差异的因素

了解每个下属的方法

马斯洛需求层次模型

企业组织结构的变化对管理的挑战

本章教学方法：讲师讲解、小组讨论、结构图展示、故事感悟

二、建立良好人际关系的基本方法

要告诉下属工作情形如何

表现好时要及时表扬

对下属有影响的变动要事先通知

充分发挥下属的能力

讨论分享：员工分享以上基本方法自己工作中运用了哪些，以后决定会用哪些？

本章教学方法：讲师讲解、小组讨论、心得分享、故事感悟

三、运用正确方式与下属沟通

有效布置工作任务

练习：现场找学员角色扮演，如何正确布置工作

倾听下属的心声

激励下属积极工作

批评下属，讲究方法

视频观看：三分钟视频观看分享

与下属建立信任的团队关系

帮助下属成长的“三个你”沟通法

本章教学方法：讲师讲解、小组讨论、视频观看、故事感悟

四、员工关系问题正确处理四步骤

案例：李明的故事

学员分享：李明的主管有没有错？李明会怎么想？李明的同事会怎么想？

员工关系问题处理四步骤

问题的定义,发生的类型及状态的把握

问题处理第一步：掌握事实

案例讨论:张强的故事

掌握想法与心情的方法

(沟通的六原则)

学员讨论：张强的主管如何掌握下属的心情与方法?沟通的原则自己运用的心得？

问题处理第二步：慎思决定

案例：资深作业员的故事

未慎重思考会产生不良结果

问题处理第三步：采取措施

问题处理第四步：确认结果

案例：女性领班的故事

五、团队员工关系改善行动

制订部门员工心情看板

学员实操：学员动手制作部属心情管理看板，讲师讲解方法

与下属建立信任与情感帐户

团队关系改善之管理方式、组织氛围、领导风格、价值观驱动

制订团队员工 21 天改善计划

小组讨论：制订训后员工关系改善计划