
管理者职业化素质与管理技能提升

培训对象

中层管理者

课程收获

提高中层管理者技能

课程大纲

第一讲 管理者潜能激励——态度决定一切

一、银行与个人发展之间的关系

认识银行，理解工作的意义所在

现代银行的显著特征

银行存在的价值

银行对个人的意义

认同与融入银行文化

明确岗位职责与目标

每位员工都可能导致银行的成败——你是最重要的人

遵守规则者，获得机遇与成功

设定工作业绩目标与学习成长的目标

二：如何每天充满激情地投入自己的工作

目标引导行动

凡事主动出击

让行动变的快乐

改掉拖延的习惯

为自己而工作

三：怎样把工作变成乐趣

个人成就取决因素

乐在工作中的好处

找到工作的使命感

怀抱感恩、珍惜拥有

四：工作成就你的未来

工作是一个关于生命的问题

自动自发

每天进步一点

第二讲、提升影响力-----管理者职业化素质

1、做一个有责任心的管理者

管理者先要学会自我负责

己所不欲勿施于人

管理者是第一责任人

只有承担责任才有承担更大责任的机会

没有负责的领导，哪有负责的员工

下属的问题也正是管理者的问题

对他人负责就是对自己负责

对过程负责就是对结果负责

能力是责任的保障

2、言谈举止保持身份

注重自身形象

保持适当距离

不要与下属称兄道弟

下级面前就是工作

避免公私不分

3、学会说官话

不要混同员工，抱怨工作和其他部门

正确认识自己，不要常常攀比

上级面前不提下属的名字

讲话不能朝令夕改

随和但不能随便

说话从大局出发

4、喜怒不行于色

不要让你的下属看你的脸色行事

控制不住自己的情绪、拿下级当出气筒

处理好心情再处理事情

管理者要有心胸和度量

不要拿你的标准去衡量下属

5、沟通注重方法

该脸红时要脸红

不分场合随意批评员工

不会表扬员工

不尊重员工

讲话不注重方式方法

不了解情况就横加指责

喜欢老实人、不容那个性

第三讲：管理技能

1、管理者角色认知

完成自己做事到指导别人做事的转变

聪明的做事、而不是勤快的做事

只做自己该做的不做下属该做的

运动员变成教练员

乘客变成司机

2、管理者思考的方式

员工学会用领导的眼光看自己

领导学会用员工的眼光看自己

中层学会用领导和员工的眼光看自己

3、新主管常犯的六个错误

试图立即使用他们的权威

试图自己控制每一件事
试图改变部门中每一件事
偏袒老朋友
试图表现出“我还是原来的我”
密切注意高层领导的要求，而忽视了解部门员工的需要

4、老主管常犯的错误

工作缺乏热情
墨守成规，创新精神差
表率作用差
爱摆老资格
协调意识差
不能敢做敢想、拼搏精神差

5、有效沟通

与上级沟通的原则与方法
与管理者沟通的五条原则
与员工沟通的原则与方法
传达命令的技巧
同级沟通的原则与方法
沟通宝典

6、管人管思想：管理者---优秀培训师

管人关键管思想
把你的理念变成下属的理念
好的管理者是一个好老师
随时、随地、随人、随事
如何做好培训
如何开好会议

7、用制度和流程帮你管理

员工工作出现问题、制度流程上有没有问题
制度流程上没有问题、监督执行中有没有问题
管理者不要成为制度的制定者和破坏者
执行力是管出来的不是天然产生的
管理；人性+专制
管理的一半就是检查
员工只做你检查的不做你希望的、

8、维护位阶制度

一级支持一级
必免多头指挥
决不允许越级请示，越级汇报
可以越级申诉

第四讲：执行力

-----命令和处罚技巧
什么是执行力
管理者在执行中的重要作用

三、如何树立官威提升执行力

- 1、身教大于言传
- 2、做事先做人
- 3、专业和实干精神
- 4、爱你的员工
- 5、专家权、典范权

如何使你的下属执行到位

领导基本观念

做好命令无效的心理准备

不要用你的标准来衡量员工的做事

不要相信员工的自觉性

执行力是管出来的不是天然产生的

怎样的领导命令更有效

命令有效首先合理

合理首先不脱离实际

不要朝令夕改

管理者处理员工抱怨的基本观念

勿以处罚为乐---拿员工做出气筒

处理好心情、再处理事情

员工犯错后常见的抱怨

我不知道

你没讲清楚

不是我干的

你怎么不罚他（你错了怎么不罚）

你怎么不听我解释

五种抱怨的分解处理方法

我不知道应对及处理方法

你没讲清楚应对及处理方法

不是我干的应对及处理方法

你怎么不罚他（你错了怎么不罚）应对及处理方法

你怎么不听我解释应对及处理方法

第五讲：高效团队

一、培训特点：教练技术体验式培训

体验式学习在现阶段被认为是提高生产力的最新最有效的培训之一，在所有曾接受过体验式培训的公司当中，77%的主管认为，此培训能极大改善整体表现，极大地提高凝聚力和向心力。在体验式培训中，每个学员都是主角、他们会清楚地看到自己的各种表现给团队带来的不同结果、从而更加清楚地认识到个体与团队的关系。感悟到责任、理解、信任、沟通的重要性。学员会受到极大的内心触动，使其真正地感受到珍惜、感恩、责任、积极、主动的内涵