

服务型企业班组长技能提升训练

班组长是企业组织中的基本细胞，是直接带兵打仗的人，是公司战略和规章的落实者，班组长的素质直接影响所辖班组成员。号称“兵头将尾”的班组长，在组织中处于承上启下的关键作用，是一线生产的组织者，他们的管理水平高低将最终影响公司的经营绩效。

此课程旨在提高企业班组长的综合管理素质，解决班组长工作中遇到的种种疑难问题。通过对不同性质企业实践管理工作的调研，收集并归纳了大量班组长困扰问题(案例)，同时也总结了不少优秀班组长成功的工作经验、案例、大量的现场实景是本讲座的特色。

【课程大纲】（课时 12 小时，2 天版本）

第一部分、班组长角色定位与心态调整

- ◆ 班组长角色认知及角色定位案例
- ◆ 班组长的作用及职责
- ◆ 班组长肩负的重要使命
- ◆ 上司对班组长的期望
- ◆ 下属对班组长的期望
- ◆ 班组长的 4 个特点
- ◆ 班组长的 5 个角色
- ◆ 班组长的 6 项使命
- ◆ 班组长的 7 种类型
- ◆ 班组长的 8 种能力
- ◆ 班组长的 9 个妙招
- ◆ 班组长对不同阶层人员的不同立场
- ◆ 优秀班组长工作模式
- ◆ 问题班组长与优秀班组长的区别案例
- 🔍◆ 案例分析：班组长到底应该做什么？
- 🔍◆ 案例讨论：公司让你当这个班组长是干什么的？

第二部分：班组长的一日管理与班前会

- ◆ 如何管理每天的工作
- ◆ 上班前要做的事项
- ◆ 上班后立即要做的事项
- ◆ 上班中要处理的事项
- ◆ 下班前不可疏忽的事项
- ◆ 班前要准备的事情，高效率早会的实施
- ◆ 实例分享：《班前准备查检表》
- ◆ 班中要控制的事情
- ◆ 实例分享：《班中控制查检表》
- ◆ 班后要掌握的事情
- ◆ 为什么说时间是人生最宝贵的资产
- ◆ 时间管理及四种时间观念

- ◆ 班组长浪费时间的十七大误区
- ◆ 如何树立班组长的时间价值观
- ◆ 班组长日常工作与实战分析
- ◆ 怎样减少工作中的“救火”现象
- ◆ 如何提升班前会的技巧和讲话技巧
 - ◆ 时间管理的 40 个准则和 10 个方法

第三部分：高效沟通技巧训练

- ◆ 沟通的重要性
- ◆ 管理沟通的方式
- ◆ 管理沟通基本概念
- ◆ 和下属沟通的技巧
- ◆ 和上级沟通的技巧
- ◆ 与客户沟通的技巧
- ◆ 与同事的沟通
- ◆ 沟通的三个要点与步骤
- ◆ 班组长人际关系的基本准则
- ◆ 案例分析：用数据“谈问题”
- ◆ 案例研讨：如何面对故意刁难的客户
- ◆ 实例分享：《日清控制标准表》
 - ◆ 案例：如何面对这样不讲理的旅客？
 - ◆ 案例分析：如何避免现场管理沟通中的误区

第四部分：班组长如何带好兵

- ◆ 什么是简单粗暴的管理方法
- ◆ 粗暴管理方法的不良影响
- ◆ 如何在 8090 后员工面前建立威信
- ◆ 怎样对待上有背景的员工
- ◆ 怎样对待不讲理下属
- ◆ 如何化解班组矛盾与冲突
- ◆ 如何管理斤斤计较的员工
- ◆ 怎样让有背景的下屬听你的
- ◆ 如何管理“老上级”
- ◆ 如何管理阿諛奉承的员工
- ◆ 新员工的管理与培训技巧
- ◆ 如何对员工实施奖惩
- ◆ 如何把激将法用在火线上
- ◆ 如何对待非正式的小群体
- ◆ 案例分析：如何一呼百应的完成预定任务。
- ◆ 案例分享：如何对待“刺头”“狂妄型”“老油条”等各种类型下属的技巧和方法；

第五部分：班组长如何相处同事，着眼有效贡献

第六部分：班组长如何做好下属，有效的辅助上司