

---

# 班组长管理与综合能力提升

## 培训目标

一流的企业都拥有一流的基层职业化管理团队，一流的基层班组长训练出一流的员工，一流员工创造了一流的工作现场！

新任班组长尽快实现从业务人员走向管理岗位的角色转换，现有班组长突破管理瓶颈,尽快地调整思维、提高能力，释放压力、建立自信心、做强班组，是保证整个公司业绩目标达成的关键。我司通过集中对联通公司班组长培训的多次经验，特将此课程重点分为四个部分：班组长的日常管理能力提升，高效沟通协调与增强工作效能，部署激励与辅导、班给团队执行力打造。相信能为班组效率和业绩的提升带来重要的价值。

## 适用对象

联通公司基层管理人员、班组长

## 培训时间

2天 12小时中文课程

---

---

## 培训大纲

### 第一部分：班组长在企业中的角色定位

- 认识班组长的角色理解管理的本质
- 班组长在企业中的作用
- 班组长必须具备的条件

### 第二部分：班组日常管理能力提升

#### ■ 班组长面临的主要管理问题分析

- 个人英雄主义
- 分工责任不清
- 成员对立缺乏合作
- 缺乏沟通
- 消极的工作氛围
- 缺乏责任感
- 没有领导

#### ■ 班组工作管理能力提升

- 目标管理
- 计划管理
- 时间管理
- 绩效管理
- 例外管理

#### ■ 班组人员管理能力提升

- 班组长领导力提升的六种表现形式
-

- 
1. 给员工参与的机会
  2. 积极建立员工的自信心与责任心
  3. 给员工学习与成长的机会
  4. 处理好班组外的关系
  5. 为员工提供创造业绩的机会
  6. 做员工心中的实事

➤班组人员管理艺术

1. 保持良好的心态
2. 倾听员工的心声
3. 鼓励员工谈自己
4. 莫误用身体语言
5. 向员工表达关心
6. 不要威胁你的下属
7. 提供方法+紧盯过程
8. 接受意见+共谋对策+给予尝试的机会
9. 从细节做起
10. 批评与表扬的艺术

➤班组成员协作的基石—信任管理

1. 给你的成员授权
  2. 建立充分的沟通渠道
  3. 正直诚实
  4. 清晰和一贯的
  5. 创造积极的能量
  6. 公共和互惠
  7. 控制同意与不同意
  8. 鼓励和指导
-

---

## 9. 共享信息

### ➤ 班组成员冲突解决方案及策略

1. 竞争型策略
2. 回避型策略
3. 自我牺牲型策略
4. 妥协型策略
5. 合作型策略

### ➤ 问题分析与解决

1. 情境判断的流程
2. 对“问题”的认识
3. 实际问题分析
4. 解决问题的方式
5. 效果确认

### ➤ 下属员工辅导技巧

1. 不同性格下属的针对型辅导技巧
2. 经典员工一对一辅导面谈案例
3. 如何让员工与你坦诚相见
4. 如何与员工达成一致目标
5. 如何让员工直面自身问题

## 第三部分：高效沟通协调与增强工作效能

### ■ 班组团队沟通模型

### ■ 班组有效沟通三大基础要素

### ➤ 心态（自私、自我、自大）

---

- 
- 关心（需求与痛苦）
  - 主动（主动支援与主动反馈）
  - 班组内部沟通中应该避免的问题
    - 自以为是
    - 有偏见
    - 不善于倾听
    - 缺乏反馈
    - 缺乏信任
  - 有效沟通的方向与方法
    - 如何与上级沟通获得支持
    - 如何与平级沟通得到协助
    - 如何与下级沟通建立信任
  - 班组内部沟通的有效渠道建立
    - 个性问题一对一沟通
    - 共性问题会议沟通
    - 寻找合适的沟通载体
  - 高效班组沟通的三个技巧
-

---

➤ 主动倾听技巧

➤ 任务下达技巧

➤ 积极反馈技巧

## 第四部分：部署激励与辅导

■ 激励对于班组的意义

➤ 人为什么需要激励？

➤ 人类动力的源泉是什么？

➤ 如何把“要他做”转变为“他要做”？

■ 团队激励三大理论解析

➤ 需要层次激励理论

➤ 期望值激励理论

➤ 公平激励理论

■ 班组九大激励法则

■ 员工激励的十五个细节

■ 应该避免的六大激励误区

➤ 金钱万能论

➤ 内外有别论

---

---

➤ 人民公社论

➤ 拔苗助长论

➤ 塑造完人论

➤ 以偏概全论

## 第五部分：班组团队执行力打造

- 班组团队执行力解析
- 班组团队执行力的衡量标准
- 班组团队执行力的三大核心要素
- 高效执行中的并行工程
- 缺乏执行力的四个表现症状
- 执行流程不畅的六大病因
- 班组团队执行流程优化
- 班组团队执行力自检

