

台湾刘成熙老师-核心品牌课程系列 集中外管理韬略-铸中国企业精英

80 和 90 后员工管理

前言

80 和 90 后他们有鲜明的个性和新锐的价值观，他们或许是我们生机勃勃的员工，或许是充满希望的骨干，他们颠覆式的反传统思想，冲击着现有的管理方式，让我们困惑让我们恼怒让我们倍受挑战！

本课程的总体目标是使让主管掌握如何管理 80 和 90 后的员工，如何激励 80 和 90 后的员工，如何教导与辅导 80 和 90 后的员工，如何协助 80 和 90 后提升工作绩效，如何塑造在 80 和 90 后的心目中的领导形象。

课程特色

- 讲师具有专业魅力的表达技巧，课程活泼具启发性。
- 讲师具备各类型课程的规划与讲授的实际经验，实践性强。
- 课程内容深入浅出，幽默风趣、见解独到。
- 理论与实务兼具，使学习轻松愉快。
- 透过问卷分析及个案解说，轻易掌握课程内容。
- 由实际演练中得到随学即用的效果。

课程目标

- 认知 80 和 90 后员工的行为和人格特征
- 主管的角色与任务
- 如何与 80 和 90 后员工沟通技巧
- 80 和 90 后员工抱怨处理技巧
- 人事问题处理技巧
- 80 和 90 后员工激励与责备技巧
- 士气激励的策略与手法
- 如何教导与辅导 80 和 90 后的员工
- 如何提升 80 和 90 后员工工作满意度
- 塑造影响 80 和 90 后员工的新型领导

课程大纲

授课时数：2 天 12 小时（9:00-12:00；13:30-16:30）

课程内容

训练内容

授课手法

<p>壹、 80 和 90 后员工的工作动机与职业心理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 80 和 90 后员工的动机与人格 2. 80 和 90 后员工的人格特征 3. 80 和 90 后员工的工作动机 4. 80 和 90 后员工对工作的心理预期 5. 80 和 90 后员工的多元化价值观 6. 80 和 90 后与现有管理方式的冲突 	<ul style="list-style-type: none"> ☐讲授法 ☐案例研讨 ☐小组讨论 ☐角色扮演 ☐实务演练
<p>贰、 主管的角色与任务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主管的画像 2. 主管应有的心态 3. 主管应有的角色扮演 4. 主管应有的工作任务 	<ul style="list-style-type: none"> ☐讲授法 ☐案例研讨 ☐小组讨论 ☐角色扮演 ☐实务演练
<p>参、 如何与 80 和 90 后员工沟通技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通的功能 2. 沟通的艺术 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 整理信息 ◆ 肢体语言 ◆ 倾听的技巧 ◆ 引导式发问的技巧 ◆ 同理心的运用 ◆ 克服障碍 3. 沟通一般原则 4. 对上沟通要点 5. 对下沟通要点 6. 平行沟通要点 	<ul style="list-style-type: none"> ☐讲授法 ☐案例研讨 ☐小组讨论 ☐角色扮演 ☐实务演练
<p>四、 80 和 90 后员工抱怨处理技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 80 和 90 后员工行为通性 2. 需求层次理论 3. 员工需求的掌握 4. 需求不满的行为 5. 需求不满的因应对策 6. 员工谘商技巧 	<ul style="list-style-type: none"> ☐讲授法 ☐案例研讨 ☐小组讨论 ☐角色扮演 ☐实务演练
<p>伍、 人事问题处理技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人事问题类型 2. 人事问题处理四阶段法——掌握问题部属的心情与说法之要领 3. 人事问题处理解决表 4. 面谈的程序——增进人际关系的四则说明 5. 实务案例研讨 <ul style="list-style-type: none"> 感觉型 挑战型 恶化型 预知型 6. 实务问题解决技巧 7. 课堂即时回复问题 	<ul style="list-style-type: none"> ☐讲授法 ☐案例研讨 ☐小组讨论 ☐角色扮演 ☐实务演练

<p>六、 80 和 90 后员工激励与责备技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 动机双因素理论 2. 激励技巧 3. 责备技巧 <p>七、 士气激励的策略与手法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解部属与人性 2. 组织领导的陷阱 3. 如何创造出良好的工作团队 4. 如何建立出积极的工作气氛 5. 如何自我激励 6. 如何激励部属 	<ul style="list-style-type: none"> □讲授法 □案例研讨 □小组讨论 □角色扮演 □实务演练
<p>八、 如何教导与辅导 80 和 90 后的员工</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作教导四阶段法 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 督导人员训练的重要与由来 ◆ 几种教导方法的比较 ◆ 教导方法四阶段的确立 2. 特殊教导方法 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 冗长的工作教导 ◆ 感觉性的工作教导 ◆ 嘈杂环境的工作教导 3. 工作中指导技巧 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 何谓指导 ◆ 指导的益处 ◆ 指导的障碍 ◆ 指导风格的类型 ◆ 指导的技巧 ◆ 指导技巧演练 ◆ (工作教练 Coaching) 	<ul style="list-style-type: none"> □讲授法 □案例研讨 □小组讨论 □角色扮演 □实务演练
<p>九、 如何使 80 和 90 后员工产生向心力</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解人性、运用人性： 员工真正要的是什么？ 2. 从员工流失反思如何产生向心力 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 员工流失的含义, ◆ 员工流失的现状, ◆ 员工流失的原因分析, ◆ 员工个人的因素, ◆ 企业的因素, ◆ 增强组织内聚力，减小员工流失的对策, 3. 完善企业合理化建议 4. 营造一个充分沟通 5. 增强企业凝聚力的途径 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 加强企业成员之间良好沟通 ◆ 为员工创造可持续发展的发展环境 ◆ 正确行使领导职能 ◆ 加强企业规范建设 	<ul style="list-style-type: none"> □讲授法 □案例研讨 □小组讨论 □角色扮演 □实务演练

壹零、 如何提升 80 和 90 后员工工作满意度

1. 提升员工工作满意度 8C 原则

- ◆ Control (控制)
- ◆ Commitment (承诺)
- ◆ Challenge (具有挑战的工作)
- ◆ Collaboration (合作/团队协作)
- ◆ Culture (文化)
- ◆ Compensation (报酬)
- ◆ Communication (交流)
- ◆ Concern for Due Process (尊重过程)

2. 把握六个关键点 提升员工满意度

- ◆ 全面审视 换位思考 正确看待 N 个不容回避的员工需求
- ◆ 尊重员工注重倾听意见并及时反馈信息
- ◆ 关爱员工深入了解他们的实际生活状况
- ◆ 信任员根据其工作能力充分授权
- ◆ 激励员工对其出色表现及时给予赞美和奖励
- ◆ 引导员工实现个人价值与企业发展的高度统一

- 讲授法
- 案例研讨
- 小组讨论
- 角色扮演
- 实务演练