

---

# 卓越班组长管理技能提升

## 【课程背景】

“基础不牢，地动山摇”，班组是企业的细胞，班组长战斗在企业管理的第一线，号称“兵头将尾”，班组长八小时盯在现场，第一个发现问题，第一个分析问题解决问题，“官职”虽小，因而班组长管理素质的高低，直接影响着产品质量，安全生产与员工士气，直接关系到企业经营的成败，因此班组建设具有特殊的重要性，

三流企业看高层，二流企业看中层，一流企业看班组长！

## 【课程收益】

- 明确一线班组长所必备的素质能力。
- 掌握班组长高效时间管理的思路与工具运用
- 掌握班组长高效团队打造的思路与工具运用
- 掌握班组长如何与上级，平级，下属的有效沟通的技巧与方法
- 掌握班组长人员管理的思路与方法，如何有效激励员工达到效率最大化
- 掌握分析和解决问题的技巧与步骤。

## 【课程对象】

车间主任，班组长，线长，拉长，储备干部，优秀员工等

## 【课程时长】

---

2天 (6小时/天)

**【课程老师】**

郭涛老师

**【课程方式】**

50%理论+40%案例演练+10%点评总结

**【课程大纲】**

**一、班组长职责与工作知识**

案例导入:牛肉拉面的故事

1、班组长的角色定位与职责 (企业组织模型)

- 企业组织纵向管理层次
- 班组长代表的三个立场
- 班组长的重要作用

2、成功班组长的能力要素 (能力要素模型)

视频案例：亮剑片段

3、班组长与企业间的关系

国家—企业—平台—个人—价值

视频案例分析：乔家大院片段

---

#### 4、管理的五项职能

案例：西游记案例

## 二、班组长之高效沟通技巧训练

案例导入：墨子故事

### 1、认识沟通（沟通模型图）

- 沟通定义与要素
- 沟通的目的

案例：宾馆案例，艾森豪威尔案例

- 沟通的基本点—心态/关心/主动

案例：买书，酒店，排队案例

- 沟通的双向性

视频案例：家有喜事片段

- 沟通的障碍

案例：李世民案例

- 沟通的三种方式

视频案例：荣天片段

- 有效沟通的三行为

课堂演练：听与说

---

## 2、如何与上级相处

视频案例：[狄仁杰片段](#)

- 与上司相处三要素

课堂演练：“迷路”

- 如何向上司汇报工作

视频案例：[历史转折中的邓小平片段](#) [汇报清单表](#)

## 3、同级之间扯皮的根源在哪

视频案例：[分粮片段](#)

- 水平沟通的要点
- 处理同级关系的五大原则

视频案例：[历史转折中的邓小平片段](#)

- 同事间合作“四要四不要”

## 4、学会如何与下属相处

- 与下属相处的四大法则

视频案例：[三朵片段](#)

- 与下属有效沟通的三要点

## 三、班组长问题分析与解决

案例导入：[从一只鸡蛋你会想到什么](#)

---

## 1、管理的本质—PDCA/SDCA

### 案例：红烧肉故事

## 2、问题定义，类型与层次（问题模型图）

- 问题定义
- 问题的三种类型
- 问题的三个层次
- 问题层次界定标准
- 不同问题层次实施改善对应的工具
- 课题改善管理思路与注意点

## 3、课题/问题的来源（VSM图、日常管理表）

- 公司战略
- VSM图
- 日常管理

## 4、课题类型与选择的标准（问题解决模型）

- 课题类型—问题解决型/创新型
- 选择的标准--趋势/效益/可行性

## 5、问题解决方法

- 管理方式与工作方式

- 
- 解决问题的整体图
  - 问题解决的思维原则

案例：中国护士与美国护士配错药

## 6、问题意识提升的六大手法（问题收集表）

案例：瞎子摸象

## 7、问题解决的具体步骤（问题分析解决表、SOP、QC工程图）

- 明确问题
- 分解问题
- 设定目标
- 把握真因

现场游戏：寻宝游戏

- 制定对策
- 实施对策
- 评价结果与过程
- 巩固成果与总结

案例：某日资企业问题分析解决案例

总结，答疑