

1.2 课程题目

《卓越基层力量——班组长管理技巧提升》

课程模块	内容大纲
<p style="text-align: center;">第一章 角色认知：明确要做什么</p>	<p>一、班组长的角色境界</p> <ol style="list-style-type: none">1、卓越企业看基层——企业千条线，班组一针穿2、电力企业的使命感与班组长的角色要求3、班组长——从业务精英转向管理精英的幸运儿4、班组长——走向将军的第一阶段5、班组长——企业管理的系统集成者6、班组长——卓越企业的主力军7、班组长如何成功地由技术精英转为管理精英 <p>二、班组长的角色认知</p> <ol style="list-style-type: none">1、电力企业需要怎样的班组长2、电力企业班组管理的主要内容3、领导与班员对班组长的要求与期望4、班组长的全方位角色——对上、对下、对同级
<p style="text-align: center;">第二章 沟通协调：和谐人际关系</p>	<p>一、沟通的本质</p> <ol style="list-style-type: none">1、沟通技巧——必备的关键技能2、高效沟通的本质3、正确认识人际交往中的“沟”4、高效沟通的作用和目的5、高效沟通模型<ul style="list-style-type: none">◇沟通中的一个核心◇沟通中的三大手段◇沟通中的六大要素◇沟通中的十五大技巧6、沟通中的禁忌 <p>二、沟通的招数</p> <ol style="list-style-type: none">1、沟通的三要素<ul style="list-style-type: none">◇倾听的技巧◇表达的技巧◇反馈的技巧2、工作中与上司沟通的四种情况<ul style="list-style-type: none">◇如何接受指示◇如何汇报情况◇如何讨论问题◇如何发表异议3、与平级沟通的技巧<ul style="list-style-type: none">◇与平级沟通的障碍◇与平级沟通的三种方式：<ul style="list-style-type: none">——退缩式、侵略式、积极双赢式4、与下属沟通的技巧<ul style="list-style-type: none">◇上司的角色回归

	<ul style="list-style-type: none"> ◇与下属沟通的五大原则 ◇与下属沟通的七大技巧 ◇工作中与下属沟通的五种境况 ◆现场演练：内容：抄表员小李与客户发生争执，其所在班组王班长带领其向领导解释事情经过，对客户致歉。
<p style="text-align: center;">第三章 问题分析与解决：聚焦解决问题技巧</p>	<p>一、发现问题</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、何为问题与问题类别 2、问题拆解与状况分析流程 3、问题失败的归因 4、问题澄清的系统思维 5、如何从倾听和工作结果中发现问题 6、如何从目标入手发现问题 7、如何从 4M 入手发现问题 8、如何从非经济动作中发现问题 <p>二、分析问题</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、全面分析与解决问题模式 2、问题分析的聚焦技术——工具的运用 <ul style="list-style-type: none"> ◇问题分析方法——心智图法 ◇问题分析方法——5 个 why ◇问题分析方法——脑力激荡法 ◇问题分析方法——问题树法 <p>三、解决问题</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、解决问题的方法——PDCA 循环 <ul style="list-style-type: none"> ◇PDCA 循环的内涵 ◇PDCA 方法适用所有过程 ◇PDCA 循环的主要八大步骤 ◇4.PDCA 循环的四个阶段 ◇大环套小环 ◇循环前进，阶梯上升 ◇PDCA 循环的灵活运用 2、解决问题的方法——8D <ul style="list-style-type: none"> ◇8D 概述 ◇D0：准备 G8D 过程 ◇D1：确定团队 ◇D2：描述问题 ◇D3：实施临时性遏制措施 ◇D4：确定和验证根本原因和遗漏点 ◇D5：为根本原因和遗漏点选择和验证永久性纠正措施 ◇D6：实施和确认永久性纠正措施 ◇D7：防止问题再次发生 ◇D8：表彰小组和个人的贡献
<p style="text-align: center;">第四章 培育教导：造就精英下属</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、班组长员教导能力的重要作用 2、教导的正确理念

	<ul style="list-style-type: none">3、“教”与“导”的正确理解4、一般管理常犯的错误教导方法5、工作教导四阶段法6、OJT 教导效果评估7、教导员工心态---态度决定一切8、培养部下应有的能力与态度9、纠正部下不良行为的 4 个步骤及时机10、在职培训（OJT）——提升员工能力的最佳途径<ul style="list-style-type: none">◇如何做好教育训练——训练四步骤◇OJT 训练工作教导五步法◇OJT 具体的操作及评价方法11、教导中的激励鼓励技巧12、四种气质员工培育方法<ul style="list-style-type: none">◇脾气暴躁的员工◇平庸的员工◇爱找碴儿的员工◇功高盖主的员工 <p>◆分享：你是如何教导班员的？有何改进之处？</p>
--	---