

《管理者职业化素养与管理技能提升》

课 时：两天（共 12 课时）

培训对象：中基层管理者、班组长、营业厅或门市主管、后备管理人员、骨干员工等

培训师：孙瑞

课程目标：

- 使管理者树立正确工作价值观、服务观，明确自己的角色定位、树立积极的工作心态；
- 对管理者的个人管理能力、执行能力、职业道德操守等方面进行了重点提示和阐述，
- 结合故事分享或案例分析，为学员提供了一些有价值的工作思路、经验借鉴、有效方法、指导工具等，提升学员发现问题、解决问题的能力。

课程特点：采用小组讨论、经验分享、培训游戏、案例分析、启发式教学等，注重现场学员的同步参与性，内容设置适宜于学员的领悟和认同，易于掌握和转化。

课程道具：课前根据学员情况待定

课程大纲：

第一部分 转型期每个人都面临职业化的挑战

- 1、 企业和个人都在面临着挑战
- 2、 知己（自己）与知彼（企业）
- 3、 工作观与服务观

第二部分 应该怎样才够职业

- 1、 用“职业化”来要求自己
- 2、 你认为怎样才够职业
- 3、 案例分析：不职业的痛苦和反思
- 4、 职业化对我们每个人的基本要求

第三部分 管理者的角色定位

- 1、 管理者的角色定位
 - 对于上级、下级、平级的角色定位
- 2、 行家-专家-教练-管理者

第四部分 培养良好的职业心态

- 1、 良好的职业心态
 - 用心做事是职业心态的标准
 - 做好服务的基础是学会换位思考
 - 用心表现在客户预期之外
- 2、 心路成熟的表现——管理者的自我管理与自律
 - 自由与自律的关系
 - 自律与管理者以身作则
 - 自我管理的四个方面
- 3、“颜回不二过”与管理者工作作风
 - 作风首先是个心态问题
 - 增强小（细）节意识
 - 工作中提倡“三尽”心态
- 4、 工作中的压力管理
 - 认识服务工作的压力
 - 理解与调解压力

第五部分 提高管理者的职业操守与职业道德

- 1、 职业人士的责任管理
 - 什么是责任
 - 责任体现在习惯之中
 - 管理者的责任圈
- 2、 管理者的职业操守
 - 职业操守的关键点
- 3、 职场烦恼与迷惑
- 4、 职业化是从身到心的修炼

第六部分 管理者发现问题与解决问题的能力

- 1、 管理者在工作现场的指导能力
- 2、 工作就是解决问题
 - 无问题论不是管理者的思维
 - 领导评价工作的标准
 - 解决问题的思维、方法、步骤、基本原则

案例分析

3、 问题解决方法的总结、培训与持续完善

第七部分 激励员工与营造管理氛围

1、 提升激励员工的能力

- 激励的及时性与公平性
- 加强非物质的精神激励

2、 营造适宜的管理环境

- 以身作则、树立榜样
- 提倡走动式管理
- 目视管理机制-竞赛机制-轮值机制
- 给干事的人一个好环境

第八部分 注重效率与团队协作

1、 优势互补、团队作业

2、 永远追求团队利益最大化

第九部分 管理者的沟通能力与思维能力

1、 管理者的沟通能力

- 沟通的三个基本问题
- 对上级、对下级的沟通要点
- 与其他部门沟通的要点
- 勿做三种人

2、 锻炼管理者的思维能力

- 增强学习力
- 突破思维定势、培养创新能力

课程内容回顾