

课程名称：《管理沟通（全案例教学）》

主讲：李良德老师 6-12 课时

课程特点：

1. 采用讲师案例研讨、角色扮演、小组讨论、头脑风暴、视频观摩、理论讲授等多种授课方式，让学员在轻松愉悦的氛围内学习和提升；
2. 强化案例式培训和角色扮演，在讨论和实务研习中提升；
3. 强调“实战”（常见管理情境）和“实用”（通用性的原则和步骤）

课程对象：企业中层管理者

课程收益：

课程通过对 18 个案例，32 个具体而又典型的管理情境的深入讨论和剖析，让学员掌握

1. 向下沟通技巧：包括指派任务、员工辅导、员工激励；
2. 向上沟通技巧：包括提出建议、冲突处理等；
3. 平行沟通技巧：包括平行请托、关系处理要点等。

授课方式：课堂讲授、案例探讨、角色扮演等多种授课形式结合。

授课中所有学员分 5-6 组，每组 6-7 人。

课程大纲/要点：

开胃菜 1：管理者的影响力从哪里来

开胃菜 2：管理者应该用服务和支撑代替权威

第一部分：向下沟通

案例 1：《为什么执行力这么差？》（1）

情景 1：指派任务的要点

情景 2：任务指派之后

案例 2：《白做工》

情景 3：用员工“头脑”还是“手脚”

情景 4：指派任务中 tell-why

情景 5：员工工作不尽如人意，怎么办？

案例 3：《能者多劳？》

情景 6：指派任务中员工的想法

情景 7：指派任务的步骤

情景 8：指派任务之后的“回馈”

课堂练习：“加班电话”怎么打？

案例 4：《员工辅导》

情景 9：发现员工错误之后

视频观摩：《张艺谋与李宁》

案例 5：《摆法差异》（1）

情景 10：下属的下属做的不对，越级指挥否？

情景 11：员工做的和你想的不一样，该怎么办？

案例 6：《“刺头”员工？》

情景 12：员工“爱吹牛”，怎么办？

行为理论——员工激励的三个要点

视频观摩：《绝望的主妇》片段

案例 7：《赞美的迷思》

情景 13：公开赞美为何效果不好？

公开赞美的原则与步骤

案例 8：《无奈的主任》（1）

情景 14：会议上，员工的思路不妥，怎么办？

情景 15：答应员工的事情，做不到，怎么办？

第二部分：向上沟通

案例 9：《摆法差异》（2）

情景 16：被上级越级指挥之后

情景 17：领导“错了”，如何沟通？

案例 10：《老板不在》

情景 18：什么情况下可以越级汇报？

情景 19：越级汇报之后

案例 11：《一次早会》

情景 20：员工提出建议之后

情景 21：如何向上司提出建议？

案例 12：《无奈的主任》（2）

情景 22：冲突的处理

情景 23：处理与上司冲突的沟通 7 步骤

案例 13：《为什么执行力这么差？》（2）

情景 24：接受领导布置任务的时候

情景 25：任务未能顺利完成时

案例 14：《领导错了？》

情景 26：领导布置的事情，不想做怎么办？

拒绝领导步骤

第三部分：平行沟通

案例 15：《沉默的证人》视频片段

情景 27：面对一个沉默不说话的人

情景 28：双方看法不一时

案例 16：《紧急请托》

情景 29：紧急事情，需要同级帮忙时

平行请托的原则和步骤——“五讲“

案例 17：《黎明之前》片段 1

情景 30：对其他部门的工作有高见时

情景 31：同级同事对你有意见之后

案例 18：《黎明之前》片段 2

情景 32：领导让做一件“得罪人“事之后

如何“事成心爽“