

真正实战的情境，独树一帜的方法，持续满意的效果！

课程名称：《支局长/小CEO情景式课程之团队管理》

主讲：李明军老师 6-12 课时

前言：

1、什么课程，真正“精耕细作”？

——8年课程积累，8年实务积累，累计超过2000小时针对此人群的授课时间，凝聚了超过4000人的“最佳工作实践”；本课程又经过近1000小时的课程研发！

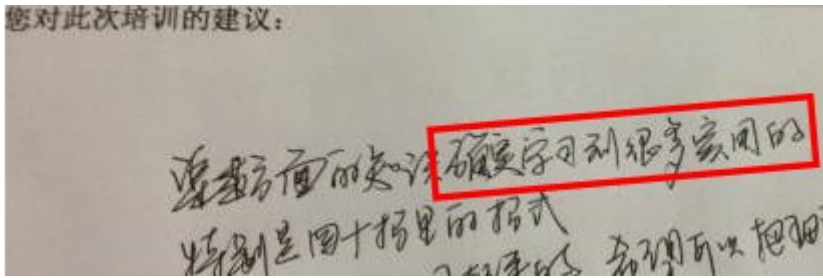
2、什么课程，真正是“实务课程”

——做过8年支局长的讲师不算什么；

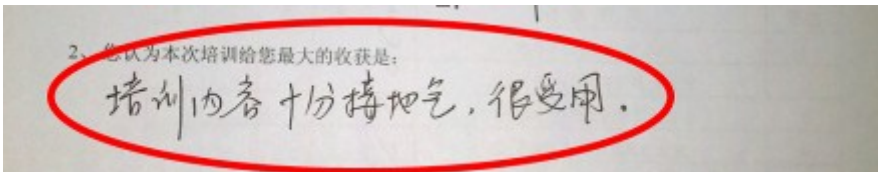
——案例完全是“支局自己的事”，这也不算什么；

——重要的是“学员，你怎么看？”，有图有真相：

您对此次培训的建议：



2、您认为本次培训给您最大的收获是：



课程简介：

1. 以支局长/小 CEO 日常工作中遇到的关键性事件情景帮助学员提升管理能力和水平，更有效地解决每天面对的团队管理问题；
2. 课程整合了支局长/小 CEO 在日常管理上陷入的“管理陷阱”，用模拟情境的方式带领学员以 PK 和游戏的方式，讨论案例；
3. 课程致力于有效地消除管理盲点，解决问题，同时能未雨绸缪，防止问题的产生和阻止问题的恶化；

课程对象：电信小 CEO、支局长、区域经理等

课程收益：

提升学员团队管理能力，具体包括：

1. 管理者的角色定位
2. 指派任务的技巧；
3. 团队管理者的思考套路；
4. 跟踪与辅导的要点；
5. 当前背景下的员工激励操作要点；

课程特点：

1. 教学运用手法：案例研讨、管理游戏、角色扮演、小组讨论、视频观摩
2. 课程中学员运用技能：倾听、表达、询问、争议、模拟、角色、竞赛等
3. 紧贴企业实际，融合业务实践：有图有真相

《案例 9:员工真不听话》

陈支局长走到营业员徐娜面前，交给她一叠当月宽带包年与融合套餐到期的客户资料，说：“把本月宽带还没续包的和融合套餐到期尚未维系的客户在营业系统中帮我一个一个查出来”

“为什么要核实这个数据啊”徐娜有些情绪不高，“上周销售部不是把需续包的清单统一取数发下来过嘛！”

陈局没好气地说：“上周是上周，现在是现在！还不快去！”

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：角色定位与基本管理思维

情景案例 1：《一位小 CEO 的苦恼》

意识最重要

小 CEO 的角色定位

管理游戏：《口字游戏》、《新数学测验》

管理者应该做什么？

思考的基本逻辑：成功方程式

发现好的方法，分享好的方法

情景案例 2：《这样的 POP 怎么样？》

情景案例 3：《公事还是私事》

以终为始

淡定的力量

批评的基本原则

情景案例 4：《特殊要求》

视频观摩：《悬崖》片段

看长远/未来

原则性的背后

情景案例 5：《一封来信》

四种员工

架构的力量

视频观摩：《对话曾宪梓》

先做后想

管理水平如何持续提升

第二部分：任务委派

情景案例 6：《为什么执行力这么差？》（1）

指派任务怎么“说清楚”

接受任务之后的要点

情景案例 7：《白做工》

情景案例 8：《员工真不听话》

用员工“头脑”还是“手脚”

指派任务中“tell-why”

任务指派之后

情景案例 9：《能者多劳？》

指派任务中员工的想法

实战演练：指派任务的步骤

- 指派任务之后的“回馈”

课堂练习：“加班电话”怎么打？

第三部分：成为教练（培育与激励）

情景案例 10：《看图找问题》

情景案例 11：《这样营销怎么样？》

问题的实质
提升问题发现的能力

情景案例 12：《员工辅导》（1、2、3）

视频观摩《张艺谋与李宁》

员工辅导步骤
发现员工错误之后的沟通
ADSIC 反馈

情景案例 13：《“刺头”员工？》

员工激励的三个要点
员工“爱吹牛”，怎么办？
马斯洛五种需求层次理论
当前情况下员工的激励实践

情景案例 14：《赞美的迷思》

公开赞美为何效果不好？
公开赞美的原则与步骤

第四部分：沟通与协调

情景案例 15：《一次早会》

员工提出建议之后

如何向上司提出建议？

情景案例 16：《无奈的冯局》

● 会议上，员工的思路不妥，怎么办？

答应员工的事情，做不到，怎么办？
观点与领导不同，怎么办？

情景案例 17：《LED 的展陈原则》

渠道商的问题，谁来指出？
员工做的和你想的不一样，该怎么办？

情景案例 18：《遭遇刺头》（1、2、3）

刺头员工预处理
被公开挑战之后
刺头犯事之后

情景案例 19：《紧急请托》

紧急事情，需要同级帮忙时
平行请托的原则和步骤——“五讲“

视频观摩《黎明之前》片段 1

对其他部门的工作有高见时
同级同事对你有意见之后

情景案例 20：《摆法差异》

情景 16：被上级越级指挥之后
情景 17：领导“错了”，如何沟通？