

管理者的角色、管理沟通与员工激励

培训收益：

- ☛ 理解中外“管理”之内涵
- ☛ 掌握先进的管理理论和工具
- ☛ 建设有效的沟通和工作团队
- ☛ 学会激励员工的方法

课程大纲：

管理者角色

- 管理者的个人素质要求
- 管理者应当具备的基本观念和工作态度
- 管理者的角色认知与角色转换
 - 你所认为的管理者应该如何？
 - 你的目标定位是什么？
 - 技术型人才到管理者--角色转变的困难

管理的角色

- 把目标和努力连接起来
- 把资源变为产品
- 应该具备的能力
- 对工作和员工给以同样的关注
- 妥善处理你的工作环境
 - 需要克服的七种压力

管理者

- 需要获取的知识
- 管理的结果和过程
 - 管理原则—流程管理介绍

管理者的角色

- 作为上级的管理者
- 作为下级的管理者
- 作为同级的管理者

专业沟通技巧

人际沟通技巧

- 沟通的定义
- 双赢沟通理念
- 专业沟通步骤
- 专业沟通的准备
- 身体语言与沟通
- 人际风格与沟通

管理沟通技巧

管理中的角色

与上司沟通技巧

与下级沟通技巧

与同级同事沟通技巧

与其他部门同事沟通技巧

团队沟通技巧

团队沟通与决策

积极的小组沟通原则

跨部门沟通技巧

跨部门沟通金三角

工作职能与工作流程

内部客户服务

确定本部门的沟通目标

了解本部门的信息

探询对方的信息

判断对方的意图

发现双方的共同利益

双赢的跨部门沟通

克服沟通障碍

员工激励

什么是激励

- a) 激励的复杂性
- b) 各种事与各种人
- c) 激励管理是艺术，很难定量衡量一种方法，没有最有效的，只有合适的。
- d) 人人不同，影响人的工作热情，效率的因素有什么？

激励理论与实践

需求理论

需求层次：生理，安全，社会，尊重，自我实现（金字塔形的人）

ERG理论：生存、关系、发展（三个层次的人）

行为主义理论：强化理论（老鼠人理论）与管理技巧

员工到底要的是什么？

教练

蓝领与白领

激励九原则

如何激励一个团队：

目标设置理论

绩效管理，合理目标

如何激励一个个体：

培养下级（下级将他的职业生涯交给你，你要负责的指导，培养他）

为员工服务，支持+培训

如何激励你自己

自我激励十法