

# 邮政网点主任管理技能提升 体验式课程

## 课程背景

网点负责人（中干）是邮政企业发展的脊梁，担负着企业承上启下、承点启面和承前启后的重任，同时也承受着来自上级、下级、同级以及外部客户等多方面的压力，所以对于邮政企业中层干部综合管理技能的提升要求也越来越高。

在市场竞争日益白热化以及企业在不断寻求变革发展的背景下，邮政企业中层干部对自我角色的准确认知与定位，以及自我综合管理技能水平的高低都直接影响着企业发展的速度与格局，所以提升邮政企业中层干部的角色认知能力和综合管理技能水平显得尤为重要！

本课程是专门为邮政企业中层干部综合管理技能提升与发展的需要量身定制的技能训练提升的体验式课程，通过活动体验、自我发现同时运用大量的案例分析与讲解，帮助中层干部拓宽视野、强化管理意识、转变思维模式；通过企业经营中的一些实际情境模拟的设计，提升中层干部对技能的实际掌握，强化培训效果的转化与应用；通过中层干部管理技能的提升，带动整个网点业绩的提升，最终达到企业整体业绩增长的目标。

## 课程目标

- 1：加强管理者的管理意识和对自我角色的认知，转换工作思维模式；
- 2：加强管理者领导艺术的培养，通过自身职业素养和领导力的提升，增强其领导魅力，掌握有效领导与管理的方式方法；
- 3：帮助管理者掌握识人用人技术；
- 4：掌握沟通技巧提升部门沟通能力。

## 授课方式

本课程除了活动体验，自我发现之外，还结合讨论互动、视频教学、情境模拟、角色扮演和现场演练指导等多种教学方法的综合运用，以保证学员的吸收和效果的掌握。

## 课程特色

- 1：案例丰富，通过案例研讨与分享，引导学员主动思维，帮助学员自我探索与提升。
- 2：气氛活跃，通过课堂提问、小组讨论、情境模拟、现场训练等多种互动方式，加深学员对知识的理解，强化学员对实操技能的掌握，突出课程的趣味性和实用性。
- 3：分组竞赛，通过小组之间的竞争，增强学员的协作意识和团队精神，提升学员的沟通技能。

## 培训方式和技术应用

### 体验式学习如何帮助进行学习？

体验式学习正如她的名字所暗示的那样……**从体验中学习**她是一种以学员为中心的学习方式，使参与者能够管理和承担与其他人共同学习的责任。

**体验**：一个能够让团队充分参与并与培训目标相关的培训项目

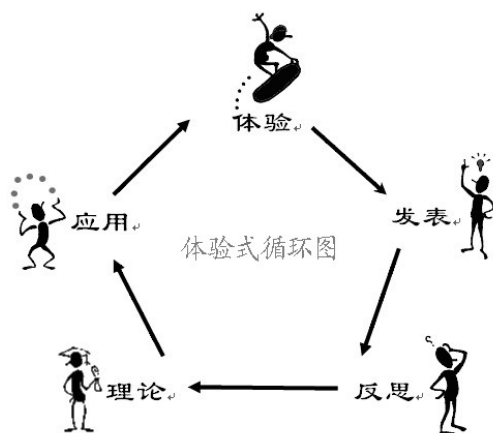
↓  
发生了什么？  
*What happened?*

**发表**：分享感受和体会

↓  
为什么是这样？  
*Why?*

**反思**：讨论与培训目标有关的体验或感受的真正意义

理论：深层次地推理（将反思提升到“现实世界”的理论依据）



Ask so what?

Now what?

应用：参与者确定如何应用从课程中的所学以及如何进行相关技能的练习

## 课程大纲及时间安排

### 第一部分 团队角色分析及自我角色认知

- 一、体验式培训认知
- 二、通过五秒钟体验，引入管理基础理论
- 三、团队和团队精神
- 四、团队与个人的关系

体验活动（破冰 分组 团建）

【宣誓起航】：参加团队训练，须先过此第一关。宣誓、承诺立志通过各项考验！

【破冰训练—建立学习小组】选组长、绘蓝图、朗口号。

项目目的：

- 1、建立团队，共绘蓝图，并表达团队愿景。
- 2、浓缩众人智慧，展示团队风采。提高参训学员的参与热情，形成良好的团队气氛。

体验活动：团队建塔

项目介绍：用报纸、胶带建一座又高又漂亮又稳定的塔。

项目目的：

- 1、团队发展的不同阶段
- 2、团队成员 DISC 性格解析
- 3、贝尔宾团队角色测试
- 4、团队冲突化解

### 第二讲 管理者的自我认知与定位

- 一、了解什么是管理；
- 二、中层管理者的角色认知与职责；
- 三、如何提高自身领导能力（五点情景领导力）；
- 四、吸引追随者的七大定律；
- 五、成功领导一个团队的七大方法。

### 第三讲 管理者的管理智慧（协作、竞合、共赢）

### 核心理念：

共赢是一种心态，共赢是一种取向，有一方先主动伸出共赢的橄榄枝，大家才有可能走向执手合作。

### 本节内容：

1. 企业内外环境的转变要求团队领袖必须心态共赢、策略共赢。
2. 共赢是将各种力量结合起来，将阻力也融合为合力，大家从中受益。
3. 共赢的心态必然有体谅的表现，共赢的心态是为了“做大蛋糕”的共同追求。

### 体验活动《红黑大战》

红黑大战（竞合关系、双赢）

起源于20世纪80年代西方商学院的战略课程，主要目标是让学员体验在竞争及企业管理中战略思考与决策心态，培养双赢与竞合思想。

### 课程目标：

体验市场竞争与战略决策过程，认识竞争中心态变化。超越单纯“是非”观，调整心态，厘清目标。体验市场竞争的残酷性与现实性，认识竞争的意义与普遍性，合作的形成与必要，培养在竞争中合作的意识。认识更深层面的合作。了解双赢意识。不谋全局，不足以谋一隅；竞争是目的是发展自己；竞合：双赢之路；突破思维定势。

## 第四讲 管理者的沟通与跨部门沟通能力提升

### 核心理念：

掌握自己的沟通现状，了解沟通过程模式及沟通的障碍；

深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员是发展合作关系而不是竞争关系；

分析跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；

了解企业内部跨部门沟通协作的不败法则，掌握成功沟通的必备技巧；

学习有效处理部门间冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢，从而全面提升企业工作绩效。

### 体验活动：七巧板

项目介绍：一个团队分成几个工作组，模拟企业中不同部门或者各个分支机构，完成一系列规定的拼图任务。

### 分享内容：

- 1、培养团队成员主动沟通的意识，体验有效的沟通渠道和沟通方法。
- 2、强调团队的信息与资源共享，通过加强资源的合理配置来提高整体价值。
- 3、体会团队之间加强合作的重要性，合理处理竞争关系，实现良性循环。
- 4、培养学员科学系统的思维方式，增强全局观念。