

# 构建双赢和谐的员工关系

## ——卓越的员工关系的管理与维护

### 课程背景：

拿什么留住你，我的员工？

作为HR经理人员有没有考虑过如何降低员工离职率？如何提高员工满意度、忠诚度？如何提高员工工作效率？如何保留核心人才？有没有分析过员工离职的真实原因？有没有想改变什么做好什么？

凡想把生意做好的老板，都知道“侍候好主腰”的重要。而今，众多的、不同资质的企业莫不把“以客户为中心”主为经营、发展的导向，更把组织内的“第一资源”——员工，视为“客户”加以对待。上升到理论，就是今天我们再讨论的“员工关系管理”——ERM（EMPLOYEE RELATIONS MANAGEMENT）。

员工关系管理就是一种“无形服务”而这种服务，包括“沟通，冲突处理，职业发展顾问等”内容，并以“公平、信任”为战略建立的基础。员工关系管理是人力资源管理的一项重要内容，融洽、和谐的员工关系，将会在团队中形成互相帮助、协调开展工作的良好氛围，从而促进团队整体工作效率的提高。因而，妥善管理好员工之间、员工与企业之间的关系，是增强团队凝聚力、向心力、战斗力，维护企业稳定性的重要环节。

### 课程收益：

本课程以企业员工关系管理为主线，以现行人事法律法规为基石，融会贯通企业管理与法律实务两大领域，为企业打造复合型人力资源管理者。

- 1、简要了解员工关系管理的基本理论
- 2、明晰当前员工关系管理的现状及优秀企业的经验
- 3、掌握员工关系管理包含的内容及实际操作
- 4、学会策划并实施员工援助计划，全方位帮助员工缓解工作压力，快乐工作。
- 5、合法双赢地管理好各类特殊员工

**学习对象：**企业人力资源总监、经理及中高层管理人员

**课时：**2天

### 课程大纲

#### 第一讲：员工关系管理包含的要素及发展情况

- 1、现代人力资源管理的发展状况
- 2、员工关系管理的主要目的
- 3、员工关系管理包含的要素
- 4、员工关系管理职能在人力资源部和公司的定位
- 5、员工关系管理经理或负责人的关键技能及训练方法

#### 第二讲：员工入职管理

- 1、正确制作招聘广告
- 2、尽力避免就业歧视
- 3、明确设定录用条件
- 4、力戒收费或扣证

- 5、正确利用知情权
- 6、试用期管理八大要领

### **第三讲：劳动合同管理**

- 1、三方协议与劳动合同正确运用
- 2、劳动合同的期限与效力
- 3、三种法定工时的正确运用
- 4、劳动合同违约金的法律要求
- 5、劳动合同的签署风险控制

### **第四讲：法定福利管理**

- 1、工资待遇与各类休假
- 2、带薪年假与社会保险
- 3、员工培训与发展
- 4、劳动安全卫生

### **第五讲：离职管理**

- 1、劳动合同的终止与解除程序实操要领
- 2、离职的经济补偿
- 3、离职管理中 HR 必做的六件事
- 4、离职管理的防险技巧
- 5、离职的成本分析与控制
- 6、保密、竞业限制协议的正确运用

### **第六讲：特殊员工关系管理**

- 1、女职工的劳动保护新的特别规定
- 2、童工/未成年工/残疾员工的特殊保护
- 3、灵活合法地管好用好非全日制员工

### **第七讲：80、90 后员工沟通式的管理**

- 1、分析心态了解他—80/90 后员工心态及成因分析
- 2、敞开胸怀迎合他—管理者理念的转变
- 3、教练技术带好他—基层干部辅导员工的技巧
- 4、和谐沟通赢得他—高品质沟通动作分解
- 5、细化管理爱护他—对待不同性格类型的员工的技巧
- 6、心薪联合激励他—员工激励技巧

### **第八讲：员工关系冲突管理**

- 1、冲突的概念
- 2、冲突的性质和原因
- 3、几种常见的冲突及解决策略
- 4、消极怠工管理与预防的要求
- 5、对问题员工的管理

### **第九讲：快乐工作法与员工援助计划**

- 1、员工援助计划（EAP）的策划
- 2、工作压力诊断与缓解
- 3、心理咨询服务

### **第十讲：核心员工管理的有效原则**

- 1、核心员工的衡量标准
- 2、奖励及激励菜谱管理

- 3、部门经理实用留人方法
- 4、留住人才从招聘开始