

# 掌兵有道---网点负责人服务管理与辅导能力提升

## 第一部分 领导魅力 管理能力

### 一、案例分享

- 1、日常生活与工作的案例分享
- 2、请问您怎么看待这件事情？
- 3、如果是您怎样处理这件事情？
- 4、分析一下这件事的成因有哪些，与我们的习惯管理有哪些关系？
- 5、给我们哪些启示？
- 6、工作和生活之间有哪些联系？

### 二、管理者的两大核心任务是：

### 三、管理团队的成功秘诀

- 1、 以服务代替管理
- 2、 以辅导来做领导

### 四、卓越领导的五种行为：

### 五、各类需求的循环

- 1、需求的因人而异，投其所需
- 2、员工的渴望
- 3、人的成长是需要环境的
- 4、做为领导，如何营造良好的人文好和工作环境
- 5、如何管理 80、90 后

## 第二部分 识人用人 事半功倍

### 一、用事实说话

- 1、案例分享
- 2、请问您怎么处理这件事情？
- 3、案例中的处理个带来哪些后续的反应？
- 4、分析一下这件事的成因有哪些？
- 5、给我们哪些经验和教训？

## 二、服务管理

- 1、什么是服务？对内与对外服务关联影响
- 2、什么是服务管理：服务和管理的内容与侧重点
- 3、站在领导的角度怎样为领导服务服务？
- 4、站在你的角度怎样为同级服务，
- 5、站在旁观者的角度怎样为下级服务

## 三、如何选拔优秀的人財

- 1、新常态下，什么是优秀的人財
- 2、我们成功是因为什么？
- 3、对于不优秀的如何引导成才

## 四、识人用人矩 阵模型及沟通方法

- 1、德高技搞的
- 2、德高技低的
- 3、技高德低的
- 4、技低德低的
- 5、介于各类之间的

## 五、用人中的问题管理

- 1、对你疏远---
- 2、对你崇拜---
- 3、对你恩惠---
- 4、对你不服气---
- 5、对你不尊重---
- 6、对你不执行---
- 7、和你莫名过不去的---
- 8、倚老卖老的----
- 9、有强硬后台的---
- 10、是两面三刀的----
- 11、你不喜欢的类型----
- 12、不干活不惹事不出绩效的----

## 六、问题员工案例分享

- 1、网点案例
- 2、如何分析这件事情
- 3、制定改善方案

## 七、性格与管理风格的关系

- 1、管理就要因材施教，因人而异。
- 2、您怎样看待自己性格与管理风格的关系
- 3、如何与各种不同个性的员工相处

## 八、领取您的性格色彩

- 1、您了解自己的性格吗，对自己进行描述

- 2、DISC 测试与自我性格认领
- 3、内观自我，改善相处，小组内性格分享
- 4、制定自我改善措施
- 5、家庭关系的改善与调整

#### 九、领导个性管理水平测评

- 1、ILEG 问卷
- 2、现场测评后讲评
- 3、正职、副职如何搭台唱戏
- 4、从新认知自我管理与沟通能力和未来发展
- 5、如何自我调整和改善领导管理与沟通能力

### **第三部分 有效引导 适时激励**

#### 一、案例分享

- 1、日常案例分享与现场演练
- 2、谈谈你一下你的感受，其中的优与劣

#### 二、引导的概念

- 1、引导与辅导
- 2、引导的方法
- 3、辅导的办法

#### 三、员工辅导的对策

- 1、掌握员工工作与能力间的的差距，向员工探询；
- 2、要让员工自己明白，擅长什么？能做什么？
- 3、让员工成长……

#### 四、辅导的三种类型

##### 1、日常跟进型---

解决组员的知识和习惯方面的问题

##### 2、雪中送炭型---

解决组员的技能和心态方面的问题

##### 3、锦上添花型---

解决组员的目标和激励方面的问题

#### 五、辅导六步骤

1、要有意识地观察发现员工的问题

2、要去描述员工影响绩效的行为

3、要给员工表达后果

4、要去征求员工意见，让员工能自我分析

5、要善于停下来，让员工表达自己心声

6、要着眼于未来……改进

#### 六、辅导的面谈技巧

1、面谈状态

2、面谈语言

3、面谈要注意的事项

#### 七、辅导面谈的方法

1、A面谈公式

2、B面谈公式

3、C面谈公式

## 八、日常工作点评艺术