

银行行长的领导与沟通智慧

课程收益：

1. 领导魅力：通过学习领导者的七种特质及专业沟通能力，培养领导者所应该具备的个人魅力。
2. 思维转变：转变传统的管理思维，逐步从组织权力转向为领导能力，强化组织凝聚力。
3. 团队建设：通过学习人才的选、用、育、留，更好地慧眼识人，人尽其才，降低骨干人才流失。
4. 管理能力：提升领导者在沟通、创新、成就、服务、管理、团队、认知六个方面的领导力。

5. 适合对象：

二级分行行长；一级支行、二级支行行长；各部门总经理等管理岗位人员

课时设计：

2天，6小时/天

课程大纲：

第一讲：领导者的七种特质

1. 沉稳如石：培养处变不惊的英雄本色
2. 心细如发：培养严谨缜密的思维习惯
3. 胆识如剑：培养当机立断的决策风格
4. 热情如火：培养积极认真的辐射影响
5. 心胸如海：培养海纳百川的领导胸怀
6. 诚信如山：培养言出必行的行为习惯
7. 正直如松：培养光明磊落的个人魅力

第二讲：领导者的四种能力

1. 识人：把对的人放在对的位子的能力
2. 用人：打造人尽其才全心投入的能力
3. 育人：团队中基因复制和传播的能力
4. 留人：挽留优秀人才避免流失的能力

第三讲：行长领导力提升的六个方面

1. 商业银行行长的创新领导力
2. 商业银行行长的成就领导力
3. 商业银行行长的服务领导力
4. 商业银行行长的管理领导力
5. 商业银行行长的团队领导力
6. 商业银行行长的认知领导力

第四讲：高效沟通的准则与秘诀

1. 什么有效沟通
2. 沟通的四个特点
 - 1) 随时性
 - 2) 情绪性
 - 3) 双向性
 - 4) 互赖性
3. 成功表达的两个核心武器
 - 1) 内容

- 2) 情感
- 4. 人际交往的六种思维模式
 - 1) 双赢、无交易
 - 2) 双赢
 - 3) 赢、输
 - 4) 输、赢
 - 5) 输、输
 - 6) 赢

第五讲：提升沟通质量的两大法宝

1. “沟通三要素”

- 1) 眼睛
- 2) 姿势
- 3) 手势、面部表情
- 4) 声音、语言
- 5) 人体空间位置
- 6) 穿着、装饰

2. 如何避免“沟通漏斗”现象

3. 高效沟通的六个步骤

- 1) 事前准备
- 2) 确认需求
- 3) 阐述观点
- 4) 处理异议
- 5) 达成协议
- 6) 共同实施
- 7) 沟通计划表

第六讲：人格气质类型与沟通的关系

- 1. 沟通心理学常识：气质类型学说、13型人格理论
- 2. 如何打动四大类型的上司及同事
- 3. 沟通中如何激发正能量，回避负能量
- 4. 与四大类上司和同事沟通时的禁忌

第七讲：与上司、下属及跨部门的沟通要诀

- 1. 如何与上司高效沟通
- 2. 如何与下属高效沟通
- 3. 如何跨部门高效沟通

第八讲：如何利用心理学理论方法处理下属间的纠纷

- 1. 同理心中的“三明治”准则
- 2. “人格 abc”
- 3. “认知不协调”

第九讲：沟通实战

我最想对下级沟通的一件事