

# 《服务型团队建设与高效管理》

## 【课程收益】

- 1.让参训人员明晰团队和管理的真正含义
- 2.明白团队在企业目标实现中的作用
- 3.提升中基管理者激情、承诺和负责的素质
- 4.提升中基层管理者的沟通协作能力和共赢的心态

## 【培训对象】

企业高、中、基层管理团队，有培养价值的骨干员工

## 【课程时间】 1-2 天

【授课方式】 案例体验、实战方法、视频观赏 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论

## 【课程大纲】

### 第一部分 改变之道--个人和团队发展的终极智慧

1. 员工和团队为什么不改变？
2. 寻求改变之道的三大阶段
3. 服务行业团队的人员特点
4. 服务行业团队的管理特点
5. 服务行业团队长应具备怎样的素质

### 案例分析

### 小组研讨

### 第二部分 团队和管理的认识

1. 团队与团队精神
2. 团队与团体，群体的三个区别
3. 优秀团队的特征
4. 优秀员工、业务骨干和优秀管理者的区别
5. 优秀员工、业务骨干和优秀管理者的区别
6. 从优秀员工、业务骨干到优秀管理者的四个心理过渡
7. 中层管理者在企业经营中的位置、作用和责任

### **第三部分 性格色彩与团队建设**

1. 性格测试
2. 从“心”认识员工
3. 团队管理者的角色定位
4. 领导是人性，管理是需求
5. 调整自己，尝试不同的行为风格

### **第四部分 高效执行的中基层管理团队应具备的七个素质**

1. 激情：一个有战斗力的团队一定是一个有激情的团队；一个有激情的团队一定有一个充满激情的领导者。梦想是个人激情的引发起，愿景是团队激情的核动力

- 如何激发个人梦想
- 如何塑造团队愿景
- 如何激励你的团队

2. 承诺：你的领导品质和你的承诺品质成正比；重视承诺，承诺是建立领导者权威，赢得团队成员信赖感的法宝。

- 什么是承诺

- 承诺的五个层级
  - 如何让你的团队承诺目标，并全力以赴去实现。
- 3.负责：负责任不仅仅指担当责任，更是以负责任的心态去实现目标。
- 负责任不仅是承担后果
  - 团队精神的“龙骨”就是负责任
  - 高效执行力是从愿意负责任开始
  - 领导者如何打造一支负责任的团队
- 4.欣赏：欣赏是领导者的重要特质
- 每个人都拥有欣赏他人的能力
  - 每个人都有值得被欣赏的部分
  - 关键在于你是否愿意真心欣赏别人，是否真正把它发挥出来
  - 欣赏能让员工充分发挥潜能，从而创造佳绩
- 5.信任：信任是建立团队的基石
- 成本最高的团队是相互不信任的团队
  - 信任减少内耗，提高效率
  - 领导者如何创造一个相互信任的团队
- 6.共赢：共赢是一种心态，共赢是一种取向
- 心中有气度的领导者，才会有共赢心态
  - 以尊重为出发点的领导者，才可能实现共赢
  - 共赢能调动积极性，让整个团队全力以赴实现目标
- 7.目标计划时间管理能力
- 目标管理五原则 SMART、六步骤

- 计划管理的 PDCA 管理循环
- 计划管理的 5W2H 方法
- 工作分派时应考虑的三个因素
- 时间管理四象限的优选方案
- 经理人有效时间管理的六个建议

## 8.有效授权

- 授权的含义、意义、案例
- 有效授权的四个步骤
- 推进有效授权的实践：避免走入授权的误区
- 研讨：请比较命令与授权的差别

## 【课程总结】