

# 《客服先锋团队建设与管理》工作坊

**【课程时间】** 两天

**【学员对象】** 企业中层管理人员

**【教学形式】** 理论导入、引导式教学、案例分析、游戏、视频、情境模拟

**【课程目标】**

1. 通过学习，帮助学员认知情商在管理中的重要性及有效实施。
2. 通过引导式教学，帮助学员提炼增强团队凝聚力的方式方法，及可实施的策略。
3. 导入教练式沟通，给学员提供高效的内部沟通方法，适应于企业员工年轻化现状。
4. 通过情景化模拟设计及演练通关环节，巩固学员所学理论、技巧及启发学员创造力、行动力。

**【课程大纲】**

## **第一部分：塑造管理者的情商影响力**

- 1、情绪智商对于管理者在团队建设中的作用
- 2、EQ 测评
- 3、了解自己的领导风格
- 4、情绪蓝图在工作中的运用
- 5、管理者的三大关注焦点
- 6、积累“特殊信任”的三个方法

## **第二部分：打造团队凝聚力的共好策略**

- 1、团队共好策略模型
- 2、挖掘员工工作的价值

- 理解价值，让世界变得更美好
- 每个人都为共享的目标工作
- 价值指导所有计划、决策和行动

### 3、管理者掌控目标达成的方法

- 一个界限明确的场地
- 想法、感受、需求和梦想要被尊重、被聆听、被实施
- 有能力做到，但有难度

### 4、为彼此喝彩

- 不论积极还是消极，祝贺必须是真诚的
- 没有比分不成比赛，为过程喝彩
- 热情等于使命乘以现金和祝贺

## **第三部分：好经理就是好教练**

### 1、卓越领导力模型

### 2、教练式沟通的四个步骤

- 建立信任
- 提问
- 聆听
- 反馈

### 3、结构式对话

### 4、以成果为导向的沟通模式

## **第四部分：团队建设实践通关**

### 1、通关情境模拟设计背景：

- 为第一天课程结束的作业内容，第二天中午继续进行完善
- 根据现有团队人员设置及工作情况设计问题
- 结合课程所学内容解决问题
- 设计虚拟团队建设方案

## 2、通关设计要求：

- 自行重新组建小组
- 最少不少于 4 人，最多不超过 8 人
- 以情景剧形式进行展示
- 可以邀请小组以外的人进行配合

## 3、通关实施环节

- 小组上台进行方案介绍
- 分组展示
- 建议邀请公司高层代表参加

## 4、小组成果电子文档形式做总结

## 5、相互契约，形成一个月的行动方案（每周为一小结）