

团队凝聚力与执行力

【课程收益】

- 1、提升团队士气及对组织的认同感与凝聚力
- 2、提高员工的职业素养，以积极主动、乐观向上、充满正能量的阳光心态，对待工作及服务顾客。
- 3、建立员工的感恩心态，减少企业员工流失,促进团队融合。
- 4、激发员工潜能、激情和创造力，改变固有思维方式，提高员工的做事效率，增强企业荣誉感。

【课程时间】：2天

【课程形式】

通过案例分析、现场解答、角色扮演、电影片段、情境模拟、管理游戏、团队竞争等形式展开。

【课程大纲】

第一模块 团队凝聚力

一、团队的定义

案例分析：西游记团队如果要裁人，会裁掉哪位？

二、团队的四个统一

三、何为团队凝聚力？

四、团队缺乏凝聚力的五个表现

第一单元 提升凝聚力之目标管理

一、为什么要进行目标管理？

- 1、真人真事：查德威克的失败
- 2、目标管理测试
- 3、哈佛大学关于目标对人生影响的跟踪调查

二、实战演练：目标管理之个人战略

实操演练：个人战略目标

第二单元 提升团队凝聚力之职业精神

一、什么是职业人？

二、四种不同职业人的职业态度

三、职业精神体现的是价值交换，体现的是信托责任与契约精神

1、每项工作都是领导的托付。

2、完成工作要有契约精神及合同感，每一份接受的指令都是隐性的契约。

3、契约精神的三个要素

(1)、100%对自己、企业、团队负责（“过马路”互动）；

(2)、靠原则去做事；

(3)、靠结果做交换；

第三单元 提升团队凝聚力之有效沟通

一、有效沟通概述

1、有效沟通的定义

2、有效沟通的分类

二、沟通六要素：微笑、姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头

三、沟通的开始——问候寒暄

四、与上司沟通的技巧

1、与上司沟通的四大障碍

2、与上司请示汇报的三大要点

3、与上司请示汇报的三个基本态度

4、与三种不同性格领导沟通的技巧

经典案例分析：小马有什么问题

五、如何与不同类型的人士相处与沟通（老虎、孔雀、考拉等）

第四单元 提升团队凝聚力之商务礼仪

一、礼仪的作用

内强个人素质、外塑健康向上的[企业形象](#)。

二、打造令客户信赖的专业形象：服饰、仪容的重要性

1、仪容礼仪

发型、面部、口气、体味、指甲、妆容、体毛等的细节要求。

2、仪表礼仪

男士、女士着装的基本要求及行业规范。

三、打造令客户亲近的亲合力：表情、举止的重要性

- 1、练就婴儿的微笑与情人的眼神、不同目光凝视的区域与艺术；
- 2、接待客户时站姿、坐姿、行姿的基本要领、禁忌与训练；
- 3、与客人握手的注意事项、场合运用、规范与禁忌等；
- 4、名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌；
- 5、倒茶添水礼仪：倒茶方法、茶盖的摆放方式等；
- 6、引领客人时，如何在楼梯、电梯及走廊做正确引领；
- 7、开会、用餐座次礼仪

第二模块 团队执行力

【课程收益】

团队执行力致力于打造具有凝聚力、战斗力与影响力的管理团队，使其掌握必备的管理理念、方法、模式与工具，提升管理水平。参加者将会在紧张、热烈、投入的状态中，体验什么是真正的使命必达的管理与执行，如何才能提升执行效率，加强团队成员的执行力度。讲授的观点简单实用，容易记忆，可以学完就用，而且用之有效。

第一单元 结果与任务

一、什么是结果？

我们每天做的是结果？还是任务？我们是否清楚？公司是以结果做商业交换的平台。

结果三要素：——有时间、有价值、可考核。

二、什么是任务？

完成差事：领导要办的都办了。

例行公事：该走的程序走过了。

应付了事：差不多就行了。

无价值的东西：应付工作是任务，提供价值是结果。

三、结果种种

无结果、假结果、坏结果，都是做任务。合格结果、超值结果才是我们想要的结果。（经典分享：九段秘书与九段经理）

四、做结果的两种思维意识：结果外包；底线结果。

五、做结果的方法：重点法、分解法、承诺法。

第二讲 执行的动力和方向—客户价值

一、什么是客户？

我们的衣食父母；是越用越多的资源；是我们商业回报的来源。

二、什么是客户价值？——是非业务价值！客户价值是执行的动力与方向。战略上，是百年基业的根本。

三、怎么做客户价值？

敬畏客户，超越客户价值期望，让客户感动。——内心

在保证自己公司基本利益的前提下，满足客户需求，超越客户期望。

——行为

四、客户价值的修炼

1、你的客户是谁？ 2、上周为这些客户做了哪些工作？ 3、这些工作的结果是什么？ 4、本周准备做什么事感动客户？

五、内部客户价值

只有内部客户价值，才会有真正意义上的外部客户价值。

1、对上级和平级：给提前量；给依据；给方案；给选择题。

2、对下级：激励；给成长机会；给原则；给方法。

第三讲 4 R 制度管理模式

是什么成就了 GE、保洁这样伟大的商业帝国，是运营模式，是制度执行力，是落实战略的 4R 执行制度。

4R 思想与模式，提供一种有效的管理模式。

R1：凡事必有结果，就是结果定义清楚。

R2：有结果就必须落实到“我”，就是一对一责任

R3：对“我”不相信就必须检查，就是检查与改进。

R4：有检查就必有奖罚，就是即时激励。

R1：结果定义，预算与计划系统。

R2：承诺结果，关键职责。

R3：检查结果，业绩跟踪改进系统。

R4：即时奖罚，业绩考核评估系统。

视频：《天下无贼》等

第四讲 中层执行力

一、中层领导要点

1、战略执行,是做大气层，将战略折射掉，还是做放大镜，将员工点燃？

2、带领团队,是当司机，还是当乘客？乘客永远不会自动变成司机——是选择跟随，还是选择指引方向。

3、追求业绩,中层经理永远只有一个目标——赚钱！

4、超越期望。永争第一，没有最好，只有更好！

二、中层领导的方法（两讲三做）

1、讲清结果；

2、讲清后果；

没有做出结果，就要承担后果。

3、做检查：检查确保最后结果的落实到位；

4、做奖罚：只有奖惩分明，才能激励大家更高的工作热情；

5、做机制：用“法制”代替“人治”，建立公平、公正的工作环境。

