

---

## 第一单元 团队执行力（3小时）

### 一、课程收益

《团队执行力》致力于打造具有凝聚力、战斗力的中层管理团队，使其掌握必备的管理理念、方法、模式与工具，提升管理水平。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，让参加者在紧张、热烈、投入的状态中，体验什么是真正的上传下达式的管理与执行，如何做执行。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。

### 二、课程大纲

#### 第一讲 执行力的入口与起点—结果与任务

一、中国企业在执行力方面的四个问题：动、协、效、持之痛。

二、执行力的行动入口与起点：做结果而不是完成任务。

三、执行力相关概念

##### 1、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。

2、结果三要素：——有时间、有价值、可考核。

##### 3、什么是任务？

完成差事；例行公事；应付了事。

无价值的东西：应付工作是任务，提供价值是结果。

---

---

#### 4、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）

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 执行力管控机制—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。

#### 一、4R 是什么？

1、4R 是思想、机制、文化与战略实施工具，是一种有效的管理模式；

#### 2、小 4R 的含义与机制模式

**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。

#### 3、大 4R 的含义与机制模式

**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

二、结果承诺工具：YCYA

## 第二单元 服务礼仪（1.5 小时）

### 一、课程收益

- 1、通过培训使员工形象、个人举止、对**客服务**方面达到标准要求，满足客户的期望值，增加客户满意度。
- 2、通过培训使员工了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态，提升员工的职业化素养，提高工作效率。
- 3、通过培训为企业树立更优质的形象，为企业的发展带来更好的收益。
- 4、帮助参与者训练一套规范化的礼仪习惯以及做事方式。

### 一、课程大纲

导言：职场人士学习服务礼仪的作用

内强个人素质、外塑企业形象；企业现代竞争的附加值；人际关系的润滑剂

### 第一讲 仪表礼仪——为胜利而穿着，为成功而打扮

- 1、职业人士着装的四个要素
  - 2、职业女性服装服饰搭配的四个方法：系列法、邻近法、囊括法、点缀法。
-

---

3、常见的着装误区点评：着装六不准、着装四要素。

4、职业女士仪容：化淡妆的基本要求及九个步骤

5、职业男士着装要素

□“三个三”原则：三色原则；三一原则；三忌原则。

6、西服的面料、颜色、款式要求

## 第二讲 仪态举止礼仪—职业魅力的个性化展现

一、表情礼仪：微笑与眼神

1、微笑服务及微笑训练

2、眼神的凝视区域与训练

二、优雅的行为举止

1、女士三种站姿与男士三种站姿的讲解与训练

2、女士七种坐姿与男士两种坐姿的讲解与训练

3、端庄得体的蹲姿

4、握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等

5、名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌

6、介绍的分类：自我介绍的礼仪规范、第三方介绍的要求与顺

7、引领礼仪：进出电梯、上下楼梯、走廊的引导礼仪。

## 第三单元 压力与情绪管理（1.5小时）

一、课程收益

---

- 
- 1、用正确、理性的认知模式管理压力与不良情绪；
  - 2、掌握压力与情绪的自我管理方法与技巧；
  - 3、焕发工作与生活的热情，建立融洽的社会关系与工作关系；
  - 4、提升幸福指数与工作满意度，提高工作绩效与职业竞争力

## 二、课程大纲

### 一、职场压力现状

- 1、压力无处不在
- 2、前所未有的压力时代
- 3、压力引起的问题层出不穷

### 二、测测你的压力有多大？——了解你的压力状况

### 三、什么是压力及压力管理？

- 1、压力时代特征与职业要求
- 2、压力与绩效之间的关系

### 四、压力与情绪管理——方法与运用

- 1、运动减压
  - 2、良好的人际关系
  - 3、做好时间管理
  - 4、个人职业规划
  - 5、音乐、冥想法
  - 6、控制情绪
-

---

## 五、自我情绪管理能力 -- 成为自我情绪的主人，才能主宰自己的人生

(注：课程均通过大量的训练，包括案例分析、图片对比、现场解答、角色扮演、电影片段、情境模拟、互动游戏等形式，让学员在热烈、投入的状态中进行体验与落地，讲授的观点简单实用，容易记忆，学员可以系统地学习商务礼仪的理念，规范和方法，可以学完就用，而且用之有效)。

---