

将实际工作中经常发生的情景，带入真实的课题；
采取分组竞赛方式，透过小组讨论决定有效的对策——

“领导力与团队管理”

【课程背景】

80%的管理者都是从专业人士选拔而来，由“乘客”到“司机”的角色转变，使管理者需要提升“计划组织与控制、授权指导与监督、激励培养与沟通”等管理技能。然而，许多管理者对此深感困惑——

如何制定计划及控制过程？

如何有效授权及指导？

如何管理绩效并实现有效沟通？

如何有效激励及培养员工？

本课程专门针对管理者职业角色而精心设计，对于管理的共通问题，如人际关系、沟通、问题解决以及工作协调等领域进行分析，通过在课堂上实战演练，帮助学员寻找更有效的管理方式。本课程为学员提供一个系统的工具箱，掌握实用的基本管理技能，以提高其本人及组织的整体绩效。

【课程收益】

1. 了解管理者的角色定位与使命职责，以做好承上启下工作；增进对上司的辅佐能力；
2. 增强管理者对问题的分析与解决能力；掌握如何资源合理分配，如何使工作任务落实与执行；
3. 增进自己的领导魅力；学习有效指导部属的管理技巧，强化培训下属的能力与效能；
掌握激励与自我激励的方法，掌握提升下属工作意愿的方法与技巧；
4. 掌握有效的管理技能和方法，提升工作绩效；共同探讨和解决实际工作中的问题，分

享各自的成功经验。

【课程特色】

在本课程的教学活动里，你将透过多元的途径加以学习：行动学习、情景模拟、角色扮演、问题研讨、小组讨论及测验等。同时，我们尽可能为你提供一个足以安静学习的环境，远离工作压力及外界干扰，使你学习更加顺利。依据我们从曾接受过培训的学员所获得对本课程的评价，相信你也将很快感受到它的特色：

【课程形式】

现场指导、行动学习、案例讨论、情景模拟、引导式授课、实际体验

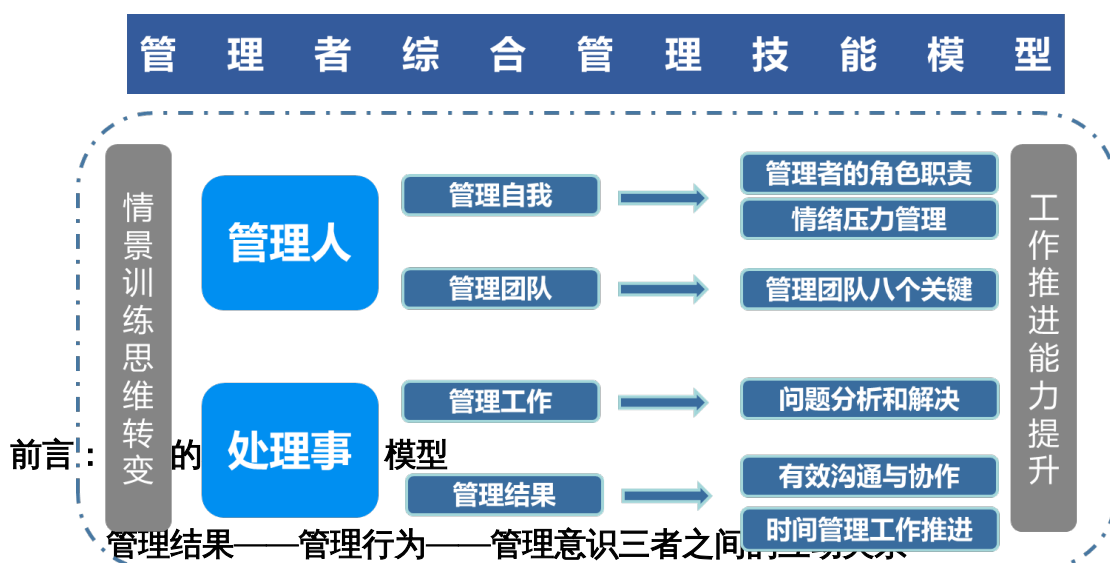
【课程时间】

两天 12 小时

【课程对象】

企业管理者

【课程大纲】



- 兼顾过程
- 超越期望

三、压力处理与情绪管理

1. 认识情绪与压力

- 压力带来了什么
- 压力带来的正面感受
- 如何处理压力的负面感受
- 保持舒适压力区间
- 调控压力，分析压力源

2. 有效的压力调控模式

- 遵从你内心的热情
- 学会失败
- 接受自己的不完美
- 有规律地锻炼
- 睡眠
- 慷慨
- 勇敢
- 表达感激

3. 如何调节员工的情绪与压力

- 知人：对自己的了解+对别人的了解
- 善解：理解他人风格+化解员工情绪

第二部分：管理团队（团队管理的八个关键词）

团队是由员工和管理层组成的一个目标共同体，卓越的管理者善于合理利用每一个成员的知识和技能协同工作，带领成员凝聚共识，建立团队的信任体系。人性激情的良性迸发，使团队成员真正能够并且愿意发挥应有的力量解决问题，达成团队共同的目标。高效团队的塑造是组织运作精神的提升

高效团队管理的八个关键词

关键词 1：能力

- 识别团队成员的关键能力
- 如何用好能力强的员工
- 如何用好能力一般的员工
- 优点可用，缺点可控

关键词 2：节奏

- 积极但不着急 被动而不主动
- 不叫不到，一叫就到，随叫随到，到了喊到。

关键词 3：协作

- 良好的沟通与协作
- 听对方想说的，说对方想听的

关键词 4：激励

- 生活导向型
- 荣誉导向型
- 理想导向型

关键词 5：希望

- 梦想还是要有的,万一实现了呢?

关键词 6：底线

- Step1：认同感受
- Step2：说明理由
- Step3：给与帮助
- Step4：达成共识

关键词 7：习惯

- 用制度管人 用习惯做事
- 规定动作和自选动作
- 习惯养成三部曲

关键词 8：信任

- 信任的成本

- 获得领导信任
- 获得同事信任
- 获得下属信任

第三部分：管理工作（管理情境模拟决策）

一、辅佐上司：

1. 如何面对越级指挥的上司
2. 如何上司发言后补充意见
3. 如何代理上司的职务

二、跨部门协作：

4. 如何组建跨部门项目团队
5. 如何提出改变建议推进工作
6. 如何应对其他部门特殊情况

三、向下管理：

7. 如何纠正下属的问题行为
8. 如何指导下属的工作
9. 如何处理下属的负面情绪
10. 如何处理新人和老员工的关系
11. 如何选拔绩效优秀的员工

第四部分：管理结果（沟通+任务推进）

一、有效的沟通与跨部门协作

1. 有效倾听对方的观点
2. 保持中立的态度
3. 提出高效的问题
4. 沟通与协作的“需求与给予”四步法
5. 跨部门沟通与协作的重点事项

二、制订工作计划与运用时间管理推进工作任务（时间管理+任务推进）

1. 运用 WBS 分解工作任务
2. 改造工作任务清单并设定衡量标准
3. 时间管理的“四象限法则”
4. 处理工作任务的原则
5. 明确各项工作任务开始与结束的时间
6. 进度的检查人及检查时间节点
7. 站在管理者的角度对工作计划进行组织

第五部分：Q&A