

养老产业中层团队管理与领导力训练营大纲

培训老师：牛犇（原创课程）

受益群体：

养老机构，护理机构，中高层管理人员。

培训模式及物料要求：

- 1、**训练营模式：**按人员分组（坐位安排按组）。每组 5 人，竞选出组长（**众筹激励**）
- 2、**会场要求：**LED 显示屏背景、空间比较宽敞（能参与课间休息活动运动），音响设施齐全、讲台平摊宽大。
- 3、**物料需求：**扑克牌 3 副、白板一面（立式）、白板笔（黑，水性 5 支）、A4 纸张按学员人数每人 10 张，每人一本工作日记本、队标按参会每 5 人一组配置（有底座可立式）、笔记本电脑一台（播放课件）、环节小礼品（手机支架、充电宝、毛绒玩具等 N 多准备）。

培训课时：2 天（12-14 小时）。

课程大纲：

第一天；

一、 **团队管理基础专题（3-4 小时）**

- 管理者的认知（时长 1.5 小时）
 - 管理的五项职能
 - 管理者的角色与基本素质
 - 如何做好一名养老产业部门领导
 - 管理者的工作方法和艺术
 - 养老、护理团队的管理核心
 - 镜像时代背景下的养老产业团队管理者画像
 - ✓ **情景模拟，你对自己团队管理的理解，你当下遇到的问题分析（分组问答）**
- 团队管理基础（时长 1.5 小时）
 - 养护运营管理团队的概念
 - 三国演义的竞争模式团队
 - 水浒的排位赛管理团队
 - 小部门的西游记团队
 - 养老医养团队的定义
 - 医养团队领导管理的权限
 - 医养团队的构成
 - 医养团队的目标
 - 医养团队计划制定
 - ✓ **实战演练，当下你团队工作计划是如何制定的（情景模拟分组制定）**

二、 **医疗养护团队领导胜任力专题（3-4 小时）**

- 胜任力模型建设（1.5 小时）
 - 什么是胜任力
 - 胜任力模型建立的基本方法

- 团队任务目标与胜任力模型结合
- 个人素质与胜任力模型契合
- 医养人员胜任力模型建设步骤
- 团队胜任力的核心提升因素
- 胜任力核心是对自身任务的理解与执行力
- ✓ 实战演练：为自己、为直接上级画胜任力模型并阐述理由（分组抽答）
- 医养团队领导胜任力提升（1.5小时）
 - 选、用、育、留的核心胜任力
 - 从协助业务中提升胜任力
 - 从一样业务辅导中提升胜任力
 - 从客户满意度提升胜任力
 - 从团队磨合中提升胜任力
 - 从完成任务指标中提升胜任力
 - 对直接下属的胜任力如何测评
 - ✓ 情景演练：根据自身管理团队工作业绩来测评你的胜任力（分组抽答）。

三、团队领导复盘训练（1-1.5小时）

- 失败的团队原因
- 队伍为什么不稳定
- 招人、留人、用人、用好人的方式是什么
- 业务成本与业务技能配置吗
- 医养领导协同与带领团队业务怎么实施
- ✓ 复盘；经过复盘把自己管理存在的问题列出来并给与提升计划（作业）

第二天：

一、 医养团队高绩效沟通能力（3小时）

- 医养团队的沟通力（1.5小时）
 - 成功团队的金三角
 - 团队的动力模式
 - 成功团队=3+1
 - 沟通的检查（目标、关系、方法）
 - 沟通的五大意识
 - 对上级的沟通技巧
 - 对下级的沟通技巧
 - 沟通的风格与环境的影响
 - ✓ 情境演练：根据情境案例，你如何进行有效沟通来完成工作目标（分组回

答)

■ 客户沟通与管理 (1.5 小时)

- 服务客户而不是控制客户
- 客户沟通的关键要素
- 客户的沟通节点与技巧
- 医养客户管理模型
- 客户危机管理与应对技巧
- 客户沟通原则与客情关系运用
- 客户数据化管理下的 271 模式
- 客户需求精准数据分析
- 客户数据周总结与月分析后的沟通
 - ✓ 实战演练：如何根据 271 原则对照自己客户管理缺失进行分享 (分组抽答)。

二、 **医养部门、团队领导力提升 (3-4 小时)**

■ 卓越领导力的核心 (1.5 小时)

- 一个礼物 (领导力提升路径)
- 一个忠告 (行业的残酷事实)
- 一个理论 (适合医养团队的领导力)
- 如何成为区域专家型的领导
- 刻意练习的精髓与经典
- 领导力从成功走向成熟的关键步骤
- 人性的弱点与领导力
 - ✓ 问答：当下中你在领导团队完成任务中成员的配合逻辑是什么 (情境设定问答)

■ 领导力与执行力实战演练 (2 小时)

- 维度一、共建愿景
- 维度二、确立并沟通团队战略
- 维度三、建立分工协作体系
- 维度四、运营绩效管理
- 维度五、团队规划与引进
- 维度六、团队培训与培养
- 维度七、团队保持与激励
 - ✓ 实战演练：如何通过绩效面谈来促成业绩达成 (分组回答)

三、 **复盘目标微管理能力**

- 微管理在医养团队的应用
- 微管理每天的任务布置
- 微管理每天任务的交付
- 微管理一周目标的设定
- 微管理一周业绩的点评
- 微管理实时的团队协作

- 微管理团队成员危机控制
- ✓ 实战演练：制定本团队一周的微管理行动计划与执行方案（所有学员）