

员工责任心和凝聚力提升训练

版权所有：陈泳老师

授课风格：融理念、战略、技巧、案例为一体，体现了参与性、兴趣性、实战性与互动性。

课程时间：1天（6H）

即使是一名清洁工人，也应该像米开朗基罗绘画、像贝多芬谱曲、像莎士比亚写诗那样，以同样的心情来清扫街道。他的工作如此出色，以至于天空和大地的居民都会对他注目赞美：‘瞧，这儿有一位伟大的清洁工，他的活儿干得真是无与伦比！’——马汀·路德·金

因为你可以选择，所以你主宰你的人生！

人在职场需要的不仅仅是专业素质，更需要你的责任心和凝聚力！

【课程目标】

- 1、让学员深刻理解责任心的重要性-责任胜于能力；
- 2、让学员深刻理解凝聚力的重要性-1+1》2
- 3、理解后现场做出自我改善计划
- 4、契约精神是责任心的灵魂，通过课程培养自己的契约精神
- 5、服务精神是凝聚力的基础，通过课程培养自己的服务意识

【课程特点】案例丰富、寓教于乐、互动性强

【授课形式】课堂讲述、脑力激荡、互动游戏

【课程大纲】

第一部分 责任心

故事分享

第一讲 什么叫责任心

- 1、责任心定义
- 2、责任心曲线

第二讲 为什么要拥有责任心

- 1、责任心对内是成长
- 2、责任心对外是收入

第三讲 百分百责任思维

- 1、信守承诺：承诺是最基础的信任源
- 2、结果导向：解决的问题的本身比找到责任人更重要
- 3、永不言败：不放弃就成功

第二部分 凝聚力

第四讲 什么是凝聚力？

1. 案例分析：大雁团队凝聚力解析
2. 团队经常出现的现象
工作积极性不高；/缺乏合作；/相互抱怨；/推卸责任等等。
3. 案例分享：团队对成员的期望

你愿意和什么样的同事相处？

- 1) 小组汇总：最珍贵的 5-10 个特征
- 2) 思考：得到大家认同的是什么？
- 3) 反思： A.我是这样的人吗？
B.我符合大家描述特征吗？
- 4) 制定行动计划：来提升自己的情商，我的行为计划是？

第五讲 自我在团中的角色认知

1. 我在团队中角色是什么？
2. 利用西游记团队寻找我的角色
3. 评估自我是否发挥了优势
4. 如何自我改善？

第三部分 提升责任心和凝聚力必备两大精神

第六讲 契约精神体现责任心

1. 什么是契约精神
案例：200 年的墓碑
2. 如何按契约做事？
 - 1) 案例：买花瓶的经理人
 - 2) 企业规章制度是契约底线

第七讲 服务精神体现凝聚力

1. 什么是服务精神
2. 小组讨论：顾客是什么？
3. 顾客要什么？
4. 案例：五星级出租车司机的超值服务
5. 如何超越客户期望？
 - 1) 案例：如家拖鞋、酒店烟灰缸
 - 2) 超越客户期望具体 4 大方法
6. 总结：服务精神-我是一个服务人

回顾

