

# 班组沟通管理

## 【课程说明】

班组长在企业中的作用不言自明，如何真正提升其素质与管理技能是我们每个企业高度关注的事情。

在自己十多年的制造企业的管理工作中，对真正发挥班组长的作用有如下心得：

“班组长是技术能手，不但要将其处理技术问题的能力发挥到极致，更要让其掌握如何控制过程、如何固化经验等项管理技术，要不然班组长就不是所谓基层管理者，充其量就是个超级救火员”。

“班组长都是聪明人，要不然不会在员工中脱颖而出，学习新东西本应不困难；同时班组长都很实际，都是从第一线实打实地干出来的，你不能清清楚楚、明明白白地告诉他学习这些所谓的新东西会给他带来什么实实在在的好处，班组长的主动性从何而来？没有主动性，学习的效果从何而来？从这个意义上说，交待清楚‘为什么做’远比‘怎样做’更重要”！

“班组长们是企业中最直接面对员工的管理者，企业 HR 相关工作做得如何，班组长们最重要。如果他们对公司 HR 相关的制度都不理解、不掌握，员工如何能管好。当然班组长们没有必要掌握太多太高的 HR 知识，但对他们经常遇到的关于班组内部‘人的问题’如何处理，要细致地交待，要不然 HR 工作就会失去企业中最前沿也是最有力的一个桥头堡”。

“‘工欲善其事，必先利其器’。班组长们不会应用一些必需的管理工具，还叫什么基层管理者，更谈不上其工作的高效率、高品质。当然，不能让大家只掌握管理工具的形，要掌握其实质，要不然就谈不上活学活用了”。

当然再好的管理工具和程序，总是要去执行，而在执行过程中如何沟通，特别是作为班组长如何与员工进行沟通，如何把企业的管理理念和新知识、新技能很好的贯彻下去非常重要。

… …

课程力求全面性、系统性、通俗性、实用性兼顾，讲授追求引导、体验与互动，是企业提升班组长沟通能力的最权威课程。

## 【课程时间】

1天6小时

## 【课程大纲】

### 第一部分 班组长沟通技巧

#### 一、沟通的意义及重要性

- 1、中国人的沟通方式
- 2、与员工沟通的四种基本形态
- 3、与员工沟通的意义、目的和类别
- 4、与员工沟通有哪些障碍
- 5、怎样说服不同类型的员工
- 6、与员工成熟沟通的十大法则

#### 二、班组长沟通技巧

- 1、“管理”之定义
- 2、班组长的多重角色
- 3、沟通过程管理

- ◆何时需要沟通？
  - ◆沟通的步骤
  - ◆沟通时将工作分成阶段
  - ◆如何听取反馈
  - ◆练习与实践
  - ◆视频观赏
  - ◆练习与实践
  - ◆视频观赏
- 4、优良班组长具备的特质

## **第二部分 班组长现场沟通技巧和实战**

### **一、工作现场如何与员工打交道**

- ◆要点：与员工交流十项黄金法则
- ◆与问题员工沟通的实战情景练习

### **二、班组工作现场沟通实战讲解与演练**

#### **1、如何让员工自觉自发的维护保养设备？**

- ◆要点：让员工与设备“听话”活起来

#### **2、如何让员工做到材料使用无浪费？**

#### **3、如何使员工彻底理解、贯彻、执行公司、部门、车间和班组等各项制度？**

- ◆要点：头脑风暴法在制度执行管理中的运用

#### **4、班组长如何带领员工打造一流的现场管理？**

- ◆要点：“员工五项考核法”
- ◆视频观赏