

《责任心+沟通技巧+执行力》训练

中管院教授讲师：高思禄

【培训背景】

为什么企业中基层管理团队的执行力还有待提升？

为什么企业的中基层管理团队很难胜任相应的管理职责？

为什么企业的技术或业务骨干很难快速成为优秀的管理者？

为什么企业中基层管理团队未能真正起到承上启下的作用？

为什么从上往下看：高层很孤独，中层很盲目，基层很麻木！

为什么从下往上看：高层很无理，中层很无助，基层很无辜！

为什么有些中基层管理人员有心无力，很难把部门带到理想状态？

为什么上、下级管理人员之间和平行部门之间在协调上存在问题？

在企业快速发展的同时，每一个企业都会遇到中层干部断层的问题。

为了解决这一问题，企业一般都会采取内部提拔的方法，但新提拔

的中层领导，真正能够成为合格的中层干部的人数往往不到

20%，60%的人是勉强赶着鸭子上架，20%的人不但没有给团队增

加新的活力，甚至将团队搞得乌烟瘴气，团队绩效大大降低……

为帮助更多企业快速发展，美国管理研究机构与当时全球企业前10强的跨国公司企业管理人员合作，结合中国企业内外部环境特点、中国企业文化与管理发展阶段的特点研发出这套具有高度落地性、操作性、结构性、系统性、生动性的适合中国本土企业文化与管理发展阶段的训练课程。

老师研发出这套适用性、适宜性、高效性较强的技能训练课程推出以来，被银行、电信、移动、电力、以及铁路系统重复采购，已经成为这些优秀企业的重点培训项目！

欢迎走进具有多年大型企业人资工作经历的著名企管专家高思禄老师的经典课程《责任心+沟通技巧+执行力》精讲班。

【课程对象】企业中高层管理人员、 储备干部等

【课时数量】系统学习 1-2 天，6 小时（6 小时/天）

【课程特点】“理念+方法+工具”确保应用

学以致用，集多年实践、理论研究以及咨询经验的心血杰作；深入浅出，案例丰富，情景再现，现场互动，感染力强，实效显著。

【课程收益】

- 1、加强中层干部的执行能力；
- 2、清楚认知中层管理者的角色定位；
- 3、上下沟通、上传下达的沟通素质与技巧；
- 4、掌握中层干部的综合素质及领导艺术的修炼。

【授课方式】课堂讲授、实战演练、案例分析、角色演练、录像分析、小组讨论等。

- 1、独特的技能训练型讲授风格
- 2、丰富、贴切的案例分享
- 3、生动活泼、引人入胜的课堂氛围
- 4、独特的技能训练型讲授风格

- 5、课程将与企业情况紧密结合
- 6、将内容设计与演绎得更加实效生动

【课程大纲】

第一部分 责任心与执行力（半天）

一、课程收益

《责任心与执行力》致力于打造具有凝聚力、战斗力、富有责任心的职业团队，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 责任心与契约精神

一、您在企业中的自我定位：我是谁？我在企业应当是谁？（“我是谁”互动）

二、商业合作就是信托责任与契约精神的结合

- 1、每项工作都是领导的托付。
- 2、完成工作要有契约精神及合同感，每一份接受的指令都是隐性的契约，不能做“圈外人”，体现高度的敬业精神。

3、契约精神的三个要素

- (1)、100%对自己、企业、团队负责（“过马路”互动）；
- (2)、靠原则去做事；
- (3)、靠结果做交换

第二讲 结果与任务

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。

结果三要素：——有时间、有价值、可考核。

2、什么是任务？

完成差事:领导要办的都办了。

例行公事:该走的程序走过了。

应付了事:差不多就行了。

无价值的东西：应付工作是任务，提供价值是结果。

3、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：九段秘书与九段经理）

4、做结果的两种思维意识：结果外包；底线结果。

5、做结果的方法：重点法、分解法、承诺法。

第三讲 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。

4R 思想与模式，提供一种有效的管理模式。

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。

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

第二部分 高效沟通（半天）

一、课程背景

生活中无时无刻都在进行着沟通，与上级、同事、客户、朋友，沟通的水平影响着个人的成败、组织的运行效率与士气。

本课程通过结合学员的工作中的案例，演练强化关键的沟通技巧，促进学员提升在企业内部（同事之间、上下级之间、部门之间等）的沟通效率。

二、课程收益

- 1、了解沟通过程中的要素对有效沟通的影响；
- 2、了解不同类型人员沟通风格的特点，并应用于工作中及生活中，提高沟通效率；
- 3、掌握积极倾听、说服及提问细节的技巧；

4、通过各种情景演练，强化所学技巧及知识转换到所在工作环境。

三、课程大纲

导言

- 1、决定业绩的三个方面
- 2、职业人士所需要的三大基本技能

一、有效沟通概述

1、有效沟通的定义

2、有效沟通的分类

二、沟通六要素：微笑、姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头

三、沟通的开始——问候寒暄

四、沟通的语言：文明、礼貌、准确。

五、沟通的主题：既定的话题、高雅的话题、轻松的话题、擅长的话题。

六、与上司沟通的技巧

- 1、与上司沟通的四大障碍
- 2、与上司请示汇报的三大要点
- 3、与上司请示汇报的三个基本态度
- 4、与三种不同性格领导沟通的技巧
- 5、与领导沟通的最高境界。

七、与部下沟通的技巧

- 1、缓和对部下矛盾的三种方法
- 2、下达命令的技巧

3、赞扬部下的技巧

4、批评部下的方法

经典案例分析：小马有什么问题

八、如何与不同类型的人士相处与沟通

A、老虎型的特征和与其沟通技巧

B、孔雀型人的特征和与其沟通技巧

C、猫头鹰型人的特征和与其沟通技巧

D、考拉型的特征和与其沟通技巧

E、变色龙型的特征和与其沟通技巧

课程总结与现场答疑/咨询