

管理者的角色认知与服务意识

刘雪峰

目录

第一部分：人际角色 (3h)	2
第二部分：决策角色 (2h)	2
第三部分：信息角色 (2h)	3

【目标学员】：中层管理人员

【课程目标】：

- 理论认知：提高管理人员对团队管理的组织行为学的理论认知；
- 有的放矢：从心理学角度把握团队成员状态，并做到有的放矢；
- 应用实践：有方法、能落地！在人员沟通、员工培养、目标与绩效管理、团队建设等几个方面掌握具体管理方法和工具。

【课程优势】：

- 形式活泼：视频教学与理论教学相结合；
- 寓教于乐：糅合角色扮演，案例分析等多种培训方式；
- 深入浅出：结合电影视频，学员容易理解并记忆深刻！

【课程时长】：2天

角色	描述
人际角色	领头人 不是自己干，而是带领员工干！
	领导者 不是只管理，而是激励和指导下属；
	联络者 与外部接触，做好跨部门沟通协调；
决策角色	目标制定者 制定本部门的发展目标和绩效目标；
	问题处理者 会用问题管理模式，会公关
	资源分配者 确定人员、资金、精力和时间等方面资源的分配
	对外谈判者 代表组织对外与组织相关者进行谈判
信息角色	监控者 不是传声筒，要提升执行力！
	发言人 代表团队，对外传递信息，要理解人性！
	传播者 不只是信息传播，更要建立组织文化！

【课程大纲】：

第一部分：人际角色 (3h)

一、领导者：

1. 案例分析—我是新任管理者！
 2. 优秀管理者与问题管理者的区别
- 二、 领头人：管理与领导，这两个词的区别在哪里？
1. 管理与领导的基本思维逻辑区别
 2. 领导的权力来自于哪里？
 - 1) 权力的来源与权力的类型
 - 2) 权力的五种来源与基础分析
 - 3) 我应该怎么做来增加自己的领导权力？
- 三、 领导力之权变领导
1. 什么是权变领导力？
 2. 所在部门的情境影响三大因素
 3. 费德勒权变领导模型的启示
- 四、 联络者：上下顺畅沟通
1. 对上沟通：案例分析《微信上向领导沟通问题》
 2. 跨部门协作与沟通
 - 跨部门沟通的障碍
 - 让同事帮忙的6个沟通技巧
 - 案例分析：《“最佳员工”与“庆功会”》
 3. 员工沟通：案例分析《小王的梦想》：六步目标带领法

第二部分：决策角色 (2h)

- 一、 问题处理者：要擅长用问题管理模式
1. 什么叫做问题？问题如何定义？
 2. 鱼骨图分析法的学习
 3. 找到关键问题的四个分析标准
- 二、 做好对外谈判者
1. 什么是一个组织的能力？
 2. 冲突产生的内外部原因
 3. 面对冲突解决的五种处理策略
 4. 谈判中考虑“利益”还是“立场”？

第三部分：信息角色（1h）

一、做好发言人：要理解人性！（个体差异对管理的影响）

1. 个体价值观与管理
2. 态度差异与管理
3. 员工人格差异对管理的影响
4. 人的整体性
5. 渴望参与

二、做好传播者：传播公司与组织文化

1. 如何理解团队文化？
 - 1) 团队组织是身体，团队文化是灵魂
 - 2) 团队文化怎样理解？
 - 3) 文化的构成要素：“核心价值观”与“文化表现载体”
 - 4) 案例：团队文化的具体表现
 - 5) 团队文化并不难理解：团队文化理解四要素
2. 看电影学组织文化：影片团队在组织行为学之间的体现

【刘老师的班组长单项培训记录】

日期	课程名称	客户
2021		
2021/05/23	《班组长的非物质激励》	国网湖州供电分公司
2021/05/24	《班组长双赢导向的沟通》	国网湖州供电分公司
2021/05/25	《电力班组长综合能力提升》	国网莲都供电公司
2021/07/26	班组长《看电影学管理》	国网衢州供电公司
2021/07/26	班组长《组织赋能，团队管理》	国网衢州供电公司
2021/10/20	班组长《上传下达的有效沟通力》	国网盐城供电公司
2021/10/21	班组长《情绪压力管理从心开始》	国网盐城供电公司
2021/10/27	班组长《上传下达的有效沟通力》	国网盐城供电公司
2021/10/28	班组长《情绪压力管理从心开始》	国网盐城供电公司

2019年-2020年		
2020年12月15日	《供电所管理能力经验交流》	国网四川彭山供电分公司
2020年1月12日	《青年干部的职场礼仪与职业化素养》	国网乐山电力
2019年1月	《管理人员的有效沟通与合作》	南方投资集团（南网控股） 广州合锦嘉泓房地产
2019年1月22-27	《一线员工的服务沟通与投诉处理》3期共6天	国网冀北供电公司
2019年2月14	管理人员《用户投诉处理与预防》	四川眉山供电公司
2019年2月16	生产管理干部及储备干部《看电影学管理》	湖北荆州供电公司
2019年6月19日	《给组织赋能，做好团队管理》第一期	内蒙古电力有限责任公司
2019年6月26日	《给组织赋能，做好团队管理》第二期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月12日	《班组文化建设》	国网榆林供电公司
2019年7月15日	《给组织赋能，做好团队管理》第三期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月22日	《给组织赋能，做好团队管理》第四期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月23日	《企业优质服务战略与文化》	国网重庆市供电公司
2019年8月18日	浙江电力班组长《非物质激励》第一期	国网浙江供电公司
2019年8月24日	浙江电力班组长《非物质激励》第二期	国网浙江供电公司
2019年8月25日	《管理者角色定位与沟通协作》	国网温州供电公司
2019年9月17日	《人际沟通与班组激励》	国网浙江供电公司
2019年9月18日	《给组织赋能，做好团队管理》	国网德州供电公司
2019年11月20日	《班组长有效沟通与建立良好合作关系》	国网四川省电力眉山供电公司
2019年11月21日	《班组长管理能力提升》	浙江衢州江山供电公司
2019年11月22日	《班组长双赢导向的沟通艺术》	南京供电公司
2018年		
2018年6月	全能供电所长《变诉为金-投诉案例分析与应对》	湖北孝感电力
2018年7月	《新员工职场礼仪培训》	四川乐山电力
2018年8月	《供电公司新员工的职业化》	云南大理电力
2018年9月	国网全国内训师竞赛现场辅导	上海电力
2018年9月	《变诉为金：电网投诉处理与案例分析》	湖北十堰
2018年10月	《管理者的角色认知与内部客户服务》	杭州电力
2017年		
2017/01/12	《供电所班组长的三项修炼》	国网湖北省电力工程公司

2017/05/09	《供电局一线人员职业化素养提升》	国网西安供电公司
2017/05/10	《青年后背管理干部职业素养提升》	国网四川乐山供电公司
2017/06/05-09	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第 1-2 期	玉林供电公司玉林分公司
2017/06/13-14	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第 3 期	玉林供电公司北流分公司
2017/06/15-16	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第 4 期	玉林供电公司陆川分公司
2017/07/11-14	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第 1-2 期	钦州供电公司灵山分公司
2017/07/24-27	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第 3-4 期	钦州供电公司钦南分公司
2017/08/01-04	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第 5-6 期	钦州供电公司浦北分公司
2017/08/07-10	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第 7-8 期	钦州供电公司钦北分公司
2017/08/12	《新员工商务礼仪培训》	国网四川乐山供电公司
2017/10/01-02	《一线员工优质服务》共两期	国网冀北固安县供电公司
2017/11/13、27	《场景化供电服务及综合素养提升》共两期	国网文安县供电公司
2017/12/04	《场景化供电服务及综合素养提升》第 3 期	国网文安县供电公司
2017/12/14	《供电员工情绪压力管理》	国网濮阳供电公司
2016 年		
2016/01/28	《电力班组长能力提升》	湖北省送变电工程公司
2016/04/23-24	《有效沟通与团队共振》中层管理人员 EMBA 第一期	南方投资集团（南网）
2016/05/31	《班组长职业化之路高效沟通》	武汉电力
2016/06/02	《班组长问题分析与解决》	武汉电力
2016/05/25-26	《有效沟通与团队共振》中层管理人员 EMBA 第二期	南方投资集团（南网）
2015 年		
2015/04/16-17	《班组长服务管理》第一期	唐山市供电公司
2015/04/21-22	《班组长服务管理》第二期	唐山市供电公司
2015/07/02-03	《一线员工的优质服务营销能力提升》	武汉供电公司汉南分公司
2015/08/03	《储备管理干部的沟通能力提升》	广州市输变电公司
2015/08/11-13	《新员工的职业化》	江苏方天电力集团
2015/08/14	《储备干部能力提升之看电影学管理》	苏州市供电公司
2015/08/24-25	《班组长培训第二期-角色认知与领导力及沟通》	国网甘肃省供电公司
2015/08/27-28	《一线员工的优质服务》	甘肃电力酒泉金塔县分公司
2015/09/07	《情绪管理与沟通》	宁波市供电公司
2015/09/09-10	《班组长培训第三期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司
2015/09/16-17	《班组长培训第四期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司
2015/09/19-20	《供电所所长综合管理能力提升》	云南怒江市供电公司

2015/10/14-15	《班组长培训第五期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司
2015/10/21-23	《一线员工的优质服务能力提升》	河南濮阳市供电公司
2015/10/25-26	《供电所所长综合管理能力提升》	云南怒江市供电公司
2015/10/29-30	《优秀班组长培训》第二期	湖北省供电公司
2015/12/30	《中层管理人员管理能力提升》	甘肃张掖山丹县供电公司
2014年及2013年		
2014-1-10	天津电力公司检修公司班组建设	天津电网公司
2014/06/13	《塑造优质服务意识》第一期	云南电网物流服务中心
2014/06/21	《塑造优质服务意识》第二期	云南电网物流服务中心
2014/06/24	《塑造优质服务意识》第三期	云南电网物流服务中心
2014/08/07-08	《95598呼叫中心员工服务满意度提升》	云南玉溪电网
2014/08/09	《95598班组长现场辅导》	云南玉溪电网
2014/8/26-27	《一线员工服务改进与客户满意度提升》	广西崇左电网
2014/8/28	《一线员工服务改进现场辅导》	广西崇左电网
2014/09/18-19	《班组长综合能力提升》	山东聊城发电公司
2013/6/26-28	《营销班组长的服务管理》	贵州省电网公司
2013/08/2-3	《营业厅的服务管理》	肇庆供电局
2013/08/6-7	《有效沟通与人际理解》	广州电网超高压
2013-8-21	《时间管理》	秦山核电站
2013/8/22-25	《如何做好优质服务》共2期	汕尾供电局
2013-9-8	《执行力提升》	华能酒泉风电公司
2013-10-24	《6S管理和精细化管理》	国家电网技术中心
2013/11/11-12	《服务沟通与投诉处理第一期》	海南省电网
2013/11/13-14	《服务沟通与投诉处理第二期》	海南省电网
2013/11/16-17	《服务沟通与投诉处理第三期》	海南省电网
2013/10/16-17	《班组长综合能力提升》	国家电网国网技术学院
2013/11/11-12	《以客户满意为中心的服务营销实践》	海南省电网
2013/11/5-8	《以客户满意为中心的服务营销实践》共2期	海南省电网
2013/6/26-27	《专业人员综合能力提升》	贵州施秉供电局
2012年及以前		
2012-2-17	看电影学管理	珠海发电厂
2012-4-22-27	《时间管理》《融入团队》各2期	秦山核电站
2012-7-31	《职业化的商务礼仪》	深圳电网某保险公司
2012-9-8	《执行力提升》	华能酒泉风电公司
2012/08/6-7	《有效沟通与人际理解》	广州电网超高压
2012/6/26-28	《营销班组长的服务管理》	贵州省电网公司

2012/8/22-31	《如何做好优质服务》共三期	汕尾供电局
5月30日	《看电影学管理》	珠海发电厂
6月27日	《看电影学管理》	南方电网
11月16-17日	供电所所长管理技能培训	张家口供电公司
4月18-25日	《营业厅服务礼仪与规范》共3期	茂名高州、信宜、电白供电局
7月19-26日	《供电局营业厅现场辅导》共3期	茂名高州、信宜、电白供电局
8月17-22日	《团队建设》与《时间管理》共2期	秦山核电
8月30-9月2	服务规范与客户沟通第1-2期	汕尾供电局
9月15-22日	《供电局营业厅现场辅导》共3期	茂名高州、信宜、电白供电局
9月6日-9日	《服务规范与客户沟通》第3-4期	汕尾供电局
2009-10至12月	《融入团队》共4期	秦山核电公司
2009-11-13	《时间管理》	遵义供电局