

精英班组的裂变式提升

-----团队共同成长

课程目标：

- 学习塑造精英的班组的方法；
- 善用班组文化的力量激发个人；
- 掌握提升班组凝聚力的方法；
- 提升班组的执行力和战斗力。

裂变式提升：

裂变式提升是指快速形成团队凝聚力，并提升团队的业绩表现，从而用团队的成长促进个人的成长，最终达到班组共同成长的目标。

客服中心是以班组为核心管理模块的，因此班组管理的成长速度基本决定了运营效果。

课程时间：2天

课程对象：班组管理者

内容简介：

一、客服中心精英班组的特质

- 精英班组的共性特征分析
- 影响班组业绩的关键要素
- 精英班组的养成过程
- 精英班组成长的八个步骤
- 精英班组的十个特征

二、精英班组的形成

- 精英班组的表现
- 精英班组形成的过程
 - 班组形成的过程分析
 - 班组形成各阶段的特点、问题及应对

- 班组各阶段可能的问题
- 现有班组健康度的检验
 - 班组的问题出在哪里
 - 班组的短板分析
 - 班组的短板成因分析

三、精英班组的氛围营造

- 班组氛围的营造
 - 影响班组氛围的要素分析
 - 班组氛围的建设
- 精英班组“魂”的建立
 - 班组文化的建设
 - 班组“两个目标”设定
 - 班组使命的传递
- 班组目标的设定与承诺
 - 目标设定的原则
 - 如何通过目标激励班组凝聚力形成
- 如何激发班组凝聚力
 - 凝聚力的影响因素分析
 - 凝聚力打造的关键时刻
 - 管人管心

四、精英班组的士气提升

- 如何实现班组的向心力
- 班组的激励规则
 - 新员工的激励方式
 - 动机激励方式
 - 老员工的激励技巧
 - 改变员工的三种方式
 - 不同阶段员工的激励方式把控
- 班组的沟通规则
 - 90后员工的沟通方式
 - 因材施教的沟通
 - 批评与指正式沟通
- 如何避免班组破坏性
 - 班组破坏性因素分析
 - 班组破坏性的表现
 - 班组破坏性因素的避免

五、精英班组的执行力提升

- 如何提升班组的执行力
 - 员工为什么不执行？
 - 提升执行力的必备因素
 - “做结果”的管理方法
 - 执行力打造体系建立
- 如何处理班组冲突
 - 冲突的实质分析
 - 冲突的管理
 - 正向利用合理冲突
- 如何提升班组竞争力

六、班组绩效提升

- 班组绩效的影响因素分析
- 班组绩效中促进作用的应用
- 班组绩效中的相互影响作用利用
- 班组绩效的提升

七、班组中的个人成长

- 如何充分发挥每个队员的能力
 - 班组中个人的角色定位
 - 如何充分发挥每个人的作用
 - 帮助员工找到定位及在班组中的价值
- 如何实现个人在班组的成长
 - 班组管理的个人成长误区
 - 员工成长的渠道及方法
 - 员工的职业生涯规划
- 员工如何能够快乐工作
 - 员工真正的心理需求有哪些？
 - 员工的工作动力提升
 - 员工的技能提升
 - 员工的融入与角色定位
 - 员工的归属感养成

八、精英的管理者

- 领导者阳光心态培养
 - 积极的心态培养

- 积极的沟通方式训练
- 用积极的行动改变员工
- 领导者自我情绪调节
 - 情绪的控制
 - 情商的修炼
- 时间管理，提升工作效率
 - 改变思维方式
 - 有效提升工作效率
- 系统化思维
 - 提升个人的思维能力
 - 全面思维模式的培养
- 如何做到创新工作
 - 改变思维方式的方法
 - 做创新的领导者
- 领导者的影响力塑造
 - 不怒自威
 - 不言而喻