

# 效能翻倍管理法

-----管理者必修课

课程目标：

- 1、带领管理者完成管理理念的转变；
- 2、帮助管理者实现管理技能的升级；
- 3、提升管理者的管理成熟度。

课程内容：

## 一、管理，为什么不见效

**主题：认清管理现状，澄清管理方向**

- 1、客服中心常见的管理现象
  - 道理说尽了，员工不听
  - 员工越来越随性，管理效能低
  - 指标压力大，提升效果不明显
  - 管理者每天忙碌，但管理手段单一
- 2、管理需要澄清的四大观念
  - 先管人还是先管事儿？
  - 感情管理还是制度管理？
  - 个体重要还是团队重要？
  - 威信重要还是人格魅力重要？

**案例：一个业绩平平的班组长的烦恼**

## 二、管理者必备思维

**主题：管理经验不足，可通过管理思维来补**

- 1、管理见效的必备思维
  - 改变针对行为的直觉管理
  - 改善仅针对问题的管理模式
  - 提升以点带面的思考方式
  - 转变只会讲道理的僵化管理手段
- 2、系统化管理思维
  - 客服中心的管理，是系统工程
  - 管理，就是破局的过程
  - 从点的改变，到，流程化改变
  - 不可不知的客服中心运营模式图

**案例：几个指标都不达标，甲方不满，领导更不满，到底该如何改善？**

### 三、管理的风格评估

#### 主题：管理者的自我问题发现

- 1、管理风格检验
  - 管理手段的适中程度
  - 管理风格的倾向性
  - 管理行为--方式--观念
- 2、深层次管理理念检验
  - 为什么总感觉管不到点子上？
  - 我有哪些未曾察觉的管理理念？
  - 心累，累在了哪里？

案例：一个班组长的哭诉：为什么员工对我的评价这么低？

### 四、班组管理机制检验与重塑

#### 主题：管理机制是激励了人，还是阻碍了人

- 1、班组管理的规则与制度
  - 一个员工灵活处理，其他人呢？
  - 执行制度，员工不满，怎么办？
  - 为什么员工怨气很多？
- 2、建立班组规则，引导员工行为
  - 如何引导员工的集体行为
  - 如何通过规则创设良好氛围
  - 班组游戏与奖惩设计

案例：公司制定了对员工负责任的制度，但是员工拒不执行，为啥？

### 五、管理，就是要激发员工动能

#### 主题：洞察人，才能管理人

- 1、员工需求洞察
  - 员工到底想要得到什么？
  - 员工不努力的障碍是什么？
  - 道理，是不是真的管用？
- 2、高阶激励技巧
  - 从动机出发的激励
  - 从个性化出发的激励
  - 没钱，没岗位，还能给什么

案例：班组竞赛，组员都不想参加，怎么办？

## 六、现场管理技巧

### 主题：如何拿捏管理中的“度”？

- 1、制度把控与执行
  - 员工对要求不满，要不要妥协？
  - 严不行，松也不行，如何把控？
  - 一视同仁？个别对待？
- 2、集体性说服与引导
  - 集体性的动员技巧
  - 如何做团队的指挥与引导
  - 突发情况应对

案例：员工拒绝加班，其他员工跟随，如何处理？

## 七、个性化员工管理

### 主题：识别人，引导人

- 1、人格分析方法
  - 那些个性化员工咋办
  - 不同人格如何不同沟通？
  - 个性化激励方法
- 2、个性化员工管理
  - 躺平的员工咋办
  - 不缺钱的员工咋办
  - 唯我独尊的员工咋办

案例：有钱人家的孩子啊，成了我的员工！

## 八、打造有战斗力的团队

### 主题：通过团队情绪引导出业绩

- 1、管团队，就是管集体情绪
  - 如何塑造自豪感鼓舞士气
  - 如何利用愧疚感激发斗志
  - 如何让员工不服，主动参与竞争
- 2、凝聚力与团队氛围
  - 团队中的关系管理
  - 激发员工的关爱能力
  - 打造共情团队

案例：员工说，下了班就回家了，感受不到集体的温暖，为啥？