

管理者角色定位与管理（两天版）

一、管理思维建立

- 1、思考与讨论：团队领导者与业务精英的区别
- 2、短片解析《士兵突击》节选：新任团队管理者的素质提炼
- 3、团队管理两件大事
- 4、团队管理与带头作用并存
- 5、团队管理的四项职能
- 6、新任管理者的五项规定

二、角色定位与认知

- 1、如何在管理制度与人情化间做到有效平衡
- 2、如何应对管理的两难现象
- 3、新任管理者在组织结构中的位置
- 4、针对上中下三层的定位分析
- 5、管理者三个层面的工作重点描述
- 6、新任管理者如何做到上岗即上手

三、中基层管理者管理角色的三大维度

1、作为下属的管理者

- (1) 下属的产生
- (2) 下属与上司的角色关系
- (3) 下属的角色误区
- (4) 如何做好下属角色

2、作为同事的管理者

- (1) 内部客户的原则与要点
- (2) 内部客户服务的四个特性

3、作为上司的管理者

- (1) 上司角色的误区
- (2) 上司角色的七大变化
- (3) 如何做好上司角色

四、团队领导者的工作法则

1、优先顺序的确定

- (1) 案例讨论：马经理的一天
- (2) 四象限分类法
- (3) 4D工作法

讨论与设计：张主管的一天

(4) 正确的时间分配

2、任务分析 ABC

(1) 如何确定分类级别

(2) ABC 法则的注意事项

3、艾森豪威尔原则

工作待办单、六点优先工作制

4、管理者的授权原则

5、工作中的断舍离

五、做教练型管理者

1、教练的步骤

2、教练与被教练者的关系

3、四种教练的基本技术

4、四步教练技巧

(1) 如何聆听

(2) 如何发问

(3) 如何区分

(4) 如何回应

5、打造动车型团队

六、中西方沟通思维的差异

- 1、表达方式
- 2、控制范围
- 3、表述者
 - A、中国人沟通的三大误区
 - B、沟通中的情感成长
 - C、沟通中的意识交换
 - D、沟通中的理念认可
- 4、自我表现方式

七、职场沟通的有效表达

- 1、沟通原理
 - A、沟通中的语言是符号
 - B、发出者和接收者的差异
 - C、沟通的真正意义
- 2、沟通中的常见问题
 - A、争对错
 - B、情绪控制
 - C、人之不一致
 - D、本位主义
 - E、语言表达
- 3、沟通的四项基本原则
 - A、表达你要的而不是不要的
 - B、一个人不可能完全控制另外一个人
 - C、表达你的观点而不是情绪
 - D、表达你的期许而不是现在和过去
- 4、上下级有效沟通