

---

---

## 领导能力提升与高效沟通应用

### 【课程目的】

- 1、提升团队负责人领导能力
- 2、学会团队建设中的高情商沟通
- 3、学会沟通技巧，提升沟通能力
- 4、学会沟通中最基本的商务礼仪，提升谈判能力

### 【课程内容】

领导力就是动员大家为了共同的愿望目标去努力奋斗的艺术，也就是管理者的情商能力，只会使用管理力（权力）的人，不可能打造出高绩效的团队，而只有领导力，没有管理力的人，也不能使管理职能得到充分发挥，可以说，二者缺一不可。

情商即 EQ，是一个人认知、控制和调节自身情绪，以及识别他人情绪的能力，高情商是高效领导力实现的基础。

本课程从提升领导能力的角度出发，让管理者理解影响控制情绪的大脑结构，学会调整自己的情绪，学会影响员工的情绪，掌握调整和调度积极情绪的方法，提升团队绩效，实现管理目标。

### 【课程收益】

- 1、准确理解领导力概念，并学会影响他人的领导方法；
- 2、掌握老油条、关系员工、新新生代员工需求并激发他们潜能秘诀；
- 3、提升管理者情商能力，并掌握提升情商能力训练技巧；
- 4、学会跟领导沟通，执行领导布置的任务，及时反馈所需要的资源；

---

---

5、学会测试和掌握自己性格气质，组建最佳搭档团队，学会利用不同性格气质进行高情商沟通；

6、学会控制情绪，塑造良好管理氛围的方法；

7、掌握跟各种性格人沟通方法，提升工作绩效；

8、熟悉沟通中的商务礼仪，提升公司形象。

【课程对象】 企业中高层管理者

【授课方式】 理论讲解+情景呈现+案例分析+工具应用

【课程时长】 2天，6小时/天

## 第一部分：管理者定位及领导能力提升

一、领导力是影响他人（团队）实现组织目标的能力与过程

1、管理者在组织结构中的管理困惑

2、管理者中的组织图与流程结构图分析与应用

3、管理者面对老油条、关系员工、新新生代员工的变化和挑战

4、影响他人通常有哪些方法？

二、在企业场景中的领导能力提升的关键步骤

1、领导者在有限资源企业中的核心作用

2、学会在管理中定位、补位；不要错位、越位、失位；

3、学会摸透公司政策、战略目标，学会向领导汇报问题的具体方法与工具，跟公司战略和公司领导保持高度一致；

4、学会对自己部门员工进行分类分层管理，激发他们工作潜能；

5、学会换位思考，获得领导以及内部不同业务部门的支持。

---

### 三、提升影响员工能力的四个步骤

- 1、如何分析并引导不同员工的需求，并激发工作潜能
- 2、探讨管理者影响员工的四种方法和手段

### 四、跟领导沟通的关键点

- 1、如何向领导反馈问题
- 2、执行领导任务的三个层面
- 3、如何与领导讨论问题
- 4、如何感悟领导是最大的客户？
- 5、四种领导结构下的沟通与反馈

### 五、领导者需要在混沌的环境中为团队指明奋斗方向

- 1、领导者需要摆脱对过去成功经验的依赖——反思
- 2、高层领导的善变容易导致基层执行的困惑——制度
- 3、领导者需要在不同的文化背景的员工中创造凝聚力——文化
- 4、管理者的岗位模型——业务能力、人事能力、决策能力区分

#### 【实战演练】

以本组团队管理者自身为案例分析：

- 1、帮助分析团队管理者的自我定位
- 2、掌握跟领导反馈问题的七个步骤和方法

#### 【应用工具】

- 1、对方法、图表法、数字法、案例法工具表单及应用
- 2、组织结构表、流程结构表、考核权重表的分析与应用
- 3、管理者岗位胜任力模型初表

---

---

## 第二部分 情景领导模型应用与团队激励管理

### 一、情景领导模型应用

### 二、掌握员工发展状态的两把尺子

#### 1、能力

#### 2、意愿

#### 3、两种情况下对执行影响的解决方案

### 三、指挥性领导

#### 1、完整的指令性工作习惯

#### 2、指挥的完整性于互动性

### 四、激励，提升下属工作意愿

#### 1、态度决定一切：成功励志

#### 2、激励的基本原理与理论

#### 3、了解员工的需求与工作动机

#### 4、员工激励实战 (pmpmp)

### 五、授权与督导，责任与权力的分享艺术

#### 【实战演练】

以本组为案例实战：

#### 1、帮助分析本项目组的员工现状

2、熟练掌握员工激励方法并实施（能量圈激励与应用、21条常用的激励手段）

#### 3、熟悉掌握情景领导的管理模型，并提高员工能力。

---

---

### 第三部分 情绪管理与性格分析应用

#### 一、情绪管理是做好工作的管理基础

- 1、情绪管理中的 ABC 理论——保持积极的能量
- 2、解决事情之前一定要先解决心情——及时处理负面情绪
- 3、情绪管理的核心是要学会共情——要少管多引
- 4、理解不同性别之间的大脑结构差异——保持灵活变通开放的心态。
- 5、掌握非暴力沟通的模型。

#### 二、意识与潜意识对行为的不同影响能量

- 1、投射与认同在沟通中的相互影响
- 2、了解催眠影响他人的原理及技巧；
- 3、学习四种不同气质的人的性格；
- 4、根据不同的性格和气质组建团队；
- 5、掌握跟不同气质的人的沟通方法。

#### 三、中层管理者调整自己情绪和心态的修炼方法

- 1、积极心态的修炼方法
- 2、责任心态的修炼方法
- 3、坚韧心态的修炼方法
- 4、感恩心态的修炼方法

#### 【实战演练】

以本组管理者为案例实战分析：

- 1、帮助分析管理者自身的性格与气质
- 2、帮助分析下属员工的性格与气质

---

---

3、掌握控制情绪和激励情绪的修炼方法

4、掌握和学会跟不同人沟通的方法

#### 【应用工具】

1、气质测试软件及工具应用

2、非暴力沟通模型表分析及应用

### 第四部分 沟通实践应用与商务礼仪

、 易经中的时位观念启示——正确认识自己的（角色、上级、下级、平级）

1、感悟中国人三的思维

2、沟通定义——达成思想、意识、情感上的一致性

3、高情商的理解（控制自己情绪、影响对方情绪、恰当的沟通方法）

3、沟通中的六个原则

4、沟通的方法——聆听、发问、表达、回应

5、有效表达技巧

6、高效聆听技巧

二、中层管理者的高效沟通技能提升

1、跟下属沟通的实用技巧

◎如何有效发布指令

◎如何艺术地批评下属

◎如何恰当处理下属的抱怨

◎与下属沟通解决棘手问题

---

---

## 2、跟上司相处的沟通艺术

◎努力做到"出力不出位"

◎尊重而不吹捧领导

◎节制欲望

◎请示而不依赖

◎服从而不盲从

◎提建议的具体方法

## 3、跟下属沟通的实用技巧

◎如何有效发布指令

◎如何艺术地批评下属

◎如何恰当处理下属的抱怨

◎与下属沟通解决棘手问题

## 4、平级之间沟通的实用技巧

◎多赢与开放心态

◎换位思考的原则

◎善于化解平级间的矛盾

◎接受、重视与赞美

## 5、跨部门沟通的核心——换位思考

## 三、沟通中商务礼仪的重要性

### 1、沟通中的商务礼仪代表公司形象

### 2、沟通中的会议接待礼仪

### 3、沟通中的商务宴请礼仪

---

---

4、沟通中的商务谈判礼仪

5、沟通中的职业形象礼仪

**【实战演练】**

课程中以实际管理案例沟通进行分析：

1、如何接收指令

2、如何下下属下达指令

3、如何跟他人共鸣

4、如何通过沟通完成任务

5、双重领导布置的任务沟通方法

6、掌握跟客户谈判中的各种商务礼仪

**【应用工具】**

1、沟通中同理心工具应用及训练

2、商务礼仪的训练与应用

3、商务谈判中，处理客户异议常用的方法工具应用