

基于现场的班组沟通和激励

任景锋

【课程介绍】

沟通存在于我们的生活、工作中的每一个地方，从某种意义上说，沟通能力的高低往往可以决定一个人职业成就的高低、决定一个团队绩效的优劣……

班组长战斗在企业管理的第一阵线，号称“兵头将尾”，在组织中处于承上启下的作用。班组长八小时盯在现场，第一个发现问题，第一个解决问题，“官职”虽小，责任不小。如何让下属做对、做好事情，把班组长的责任分配出去，提升班组绩效，重要的方式就是沟通、沟通再沟通。

下属动力的来源，主要取决于下属的需求。如何既能满足下属需求又能完成班组目标任务，班长管理中重要手段之一就是激励。

本课程通过理论讲解、案例分析、情景演练、工具测试等方法，教会班组长如何和下属沟通，如何和上司相处；针对不同需求的人采用何种激励最有效。

【培训目标】

1. 了解班组的正确角色
2. 了解有效沟通的内涵；
3. 了解沟通的关键因素、掌握沟通中的冲突处理方式、通过冲突管理达到目的；
4. 了解自己和他人的人格，学会与不同性格的人的沟通方式，降低沟通成本，提升团队（班组）绩效；
5. 掌握现场沟通的技巧
6. 了解激励的内涵
7. 了解几种激励方式
8. 掌握选择激励的方法

【培训对象】

班组长

【培训时间】

1天/6小时

【培训大纲】

开篇：班组长的角色认知

1. 班组长的五种角色

2. 班组长应具有三种精神
3. 班组长应具备的技能

第一讲：沟通技能

1.有效沟通的内涵

何谓有效沟通；沟通的方式；重视非语言沟通；一些常见的形体语言的含义

2.倾听是沟通的关键

全身心投入地倾听；消除倾听的障碍；和讲话者换位思考

3.表达是沟通的基础

提高语言表达能力，话语表达要准确；讲话要有逻辑性；学会赞美他人；使用幽默；
勇敢地说出“不”

4.反馈让沟通更有效

组织好反馈；适时明确地反馈；用提问来反馈；运用你的肢体语言来反馈

5.DISC 性格与沟通

- 1) DISC 性格测试
- 2) 各种性格的特征
- 3) 与不同性格人的沟通技巧

6.和上司相处的原则

7.和上司的沟通技巧

8.和下级沟通的技巧

9.现场沟通难点及技巧

10.建设性冲突与破坏性冲突管理

11.案例分析

12.沟通情景模拟练习

第二讲：激励技能

1. 由一起案例说起
2. 需要
3. 激励的概念与过程
4. 激励理论
5. 激励方法
6. 物质激励
7. 精神激励
8. 案例分析

尾篇：课程总体回顾