

员工关系管理实务

课程背景：

当下企业面临各种环境的剧烈变化，很多行业员工的流失率越来越高，员工的情绪、工作状态总是需要花很大功夫去带动，影响了工作效率，劳资纠纷也在逐年增加，员工关系管理技能已经成为各级管理者必须加倍重视的工作。

很多管理者由于缺乏对人的研究、对人性的关怀，没有针对不同的员工调整不同的管理方法，没有了解到新生代员工的变化、特别是 90 后员工的变化、导致常常出现员工关系上的问题。

课程目标：

掌握协调员工关系的实用技能

掌握员工关系工作中棘手的问题：劳资问题的处理技能

掌握人力资源管理劳动关系模块的全面理论

掌握人力资源管理劳动关系模块中的实用案例

适当结合企业现有劳动关系管理工作中的问题提供调整意见

课程大纲

第一讲：员工关系管理包含的要素及发展情况

1. 员工关系管理的主要目的
2. 员工关系管理包含的要素
3. 员工关系管理人员的部分主要工作描述
4. HR 的素质模型
5. 员工关系管理中部门经理与人力资源的分工
6. 员工关系管理的关键技能和训练方法
6. 员工关系管理中的角色分工

第三讲：员工关系管理的相关职能—沟通与承诺管理

1. 员工内部有效沟通
2. 沟通的冰山模式

- 3.沟通的漏斗
4. 高效沟通的原则和宝典
5. 季度/年度沟通对话制度
6. 加强公司内部沟通交流的“葵花宝典”
- 2.员工的参与式管理

第四讲：员工关系管理的相关职能—员工离职挽留

1. 留人的根本-满足员工个人的合理需求
 - 1.1 员工为什么要到企业中工作
 - 1.2 留人的根本点
 - 1.3 企业中的组织需求和个人需求
 - 1.4 员工需求的五个层次
 - 1.5 员工的三个深层次动机
 - 1.6 知识型员工不同年龄段的需求重点
 - 刚毕业的知识性新员工的个人需求
 - 毕业五年以上知识性员工的个人需求
 - 毕业十年以上知识性员工的个人需求
 - 近临退休阶段知识性员工的个人需求
 - 1.7 一个研发类员工和销售类员工需求的案例研究
 - 1.8 基层操作人员的个人需求
 - 1.9 不合理的员工需求及其解决办法
2. 做好平时沟通，积极预防员工流失
 - 2.1 留人是用人部门经理和 HR 经理的共同的重要职责
 - 2.2 公司制度化沟通的主要形式
 - 2.3 用人部门经理平时应进行的沟通形式及方法要点
 - 2.4 HR 经理平时应做好的沟通形式及方法要点

第五讲：员工关系管理的相关职能—核心员工管理

- 1、提高员工满意度的十个“C”
- 2、部门经理实用留人方法

第六讲：员工关系管理的相关职能—如何判断“问题”员工

- 1、四种不同类型的员工
- 2、问题员工的表现形式
- 3、管理功高盖主的员工
- 4、针对服从者的管理
- 5、针对不服从者的管理
- 6、管理标新立异的员工
- 7、管理完美主义的员工
- 8、管理“闷葫芦型老黄牛”
- 9、管理推诿责任的员工
- 10、管理“爱找茬”的员工
- 11、管理“爱找茬”的员工解决方案
- 12、管理“光说不干”的员工
- 13、管理脾气暴躁的员工
- 14、管理消极悲观的员工
- 15、如何对待“小人”

第七讲：员工关系管理的相关职能—掌握员工离职动向

- 1、员工辞职的征兆
- 2、如何与绩效不佳者面谈

第八讲：员工关系管理的相关职能—掌握员工关系技能

- 1、淘汰管理
- 2、如何具备同理心
- 3、学会倾听
- 4、十项教练辅导原则

第九讲：员工关系管理的评估审核及员工满意度调查

- 1、进行员工满意度调查的五个目的
- 2、员工满意度调查十步曲
- 3、员工关系管理评估及审核