

《管理者角色转变与沟通力》培训课程大纲

【课程收益】

- 1、使参训人员适应转岗需求，调整角色，调整态度，应对变化
- 2、强化从管家向管理者的职业意识和职业心态转变
- 3、了解企业管理的核心方法及技能
- 5、提高学员的沟通能力

【授课对象】 新晋管理者

【授课时间】 1天（6课时）

【课程特色】

- 1、理论+实际：管理理论的精辟必须联系本职工作才可以使得学员有实用价值，课程中培训师将用丰富的理论基础和现实的管理实际相结合运用。
- 2、互动+反思：运用理论解析、案例研讨、角色扮演、视频欣赏、教学游戏等多样化的培训形式，在轻松愉悦的环境中学习和参与。交流和分享都会引起学员的思考和自我总结。

【授课方式】

- 1、讲课方式多元化，70/30原则（70%专家理论讲解、案例剖析、管理工具使用说明，30%学员互动研讨、角色扮演、实战演练），从各种方式中体验学习，加深印象。
- 2、理论讲授 + 案例剖析 + 小组互动研讨 + 情境模拟，案例贴切于实际工作，讲解由浅入深、化难为易，让学员由工作时身边发生的事例中学习管理到管理的精髓。

【课程内容】

第一讲：管理者的角色认知与转换

一、认识管理与管理者

- 【1】管理的概念及演变
- 【2】管理的本质
- 【3】德鲁克的忠告
- 【4】管理者是做什么的
- 【5】不同层级管理者工作内容侧重

二、管理者（尤其是中层管理者）的角色认知

- 【1】中层经理的九大任务
- 【2】最关键的几个技能
- 【3】目标管理
- 【4】绩效管理
- 【5】时间管理

三、企业管理最核心的方法工具

- 【1】一张图说透管理
- 【2】战略、组织、目标管理的逻辑关系
- 【3】能力、动力、合力是组织效率的核心
- 【4】动力是最关键的

四、管理者的五力模型

1、思维力

- 【1】有想法
- 【2】如何提高思维力
- 【3】麦肯锡方法
- 【4】易经的启示
- 【5】创新思维有路可循

2、沟通力

- 【1】会工作协调
- 【2】会布置工作任务
- 【3】会有效辅导员工
- 【4】会与不同风格的人沟通交流
- 【5】会做绩效沟通

3、地头力

- 【1】能办事
- 【2】太多管理者是光说不练的假把式
- 【3】管理即实践
- 【4】现场有神灵

4、影响力

- 【1】人人爱
- 【2】领导力就是影响力
- 【3】权力的本质
- 【4】让人需要你的理由
- 【5】人本领导力是核心

5、制度力

- 【1】定规矩
- 【2】领导管目标与人心，制度管过程保证效率与结果
- 【3】如何定制度
- 【4】高级管理者最核心的能力是知人善任与制度设计
- 【5】好的制度是神器，制度成就未来

第二讲：沟通力培训

一、成为有效能的管理者

- 1、沟通效能观念沟通、分组
- 3、自我人格的觉察与反省
- 5、认清你的“思维盲点”——约哈利窗
- 7、团队行为四边形原理的实际应用
- 二、高效能管理者的心理建设
 - 1、掌握心境的力量——沟通中的EQ管理
 - 3、6招快速有效处理沟通中的自我情绪
 - 5、懂得接纳自我，学会悦纳别人
 - 7、实际案例研讨解析
- 三、影响沟通效能的7大问题和障碍
 - 1、剖析影响沟通效能的7大问题与障碍
 - 3、双赢沟通——团队和谐基石
 - 5、沟通的脉络背景在工作中的灵活应用
 - 7、快速建立亲和力的4大步骤
- 四、高效能沟通“5步曲”
 - 1、**高效沟通**“一步曲”——操之在我（操之在我实际应用案例分析）
 - 2、高效沟通“二步曲”——同理心训练（沟通中的角色与角色期望）
 - 3、高效沟通“三步曲”——有效倾听技术
 - 4、高效沟通“四步曲”——慧眼识真技术（准确破译身体语言——30个常见肢体语言的真实含义）
 - 5、高效沟通“五步曲”——言之有道技术（明确的表达技巧、温柔的肯定技巧、坚定的面质技巧）
- 五、高效能沟通10大技巧

| | | |
|----------|-----------|-----------|
| 1、预先框示法 | 2、终极利益法 | 3、身份定位法 |
| 4、赞美批评法 | 5、额外收获法 | 6、短讲黄金方程式 |
| 7、我的声明法 | 8、消除抗拒5步骤 | 9、对比法 |
| 10、先跟后带法 | | |
- 2、管理深度沟通效能分析
- 4、红黄蓝绿性格的自我测定与拓展完善
- 6、NLP理解层次与沟通模式
- 2、快速处理沟通中的负面情绪与冲突
- 4、5步有效处理沟通中的他人情绪
- 6、高效能沟通基模的建立
- 2、卓越人士自我沟通与自我催眠技巧
- 4、目标导向VS情绪导向
- 6、“频道”差异——沟通中最常见的障碍