

# 《MTP 管理者的高效沟通》

## 🌈 课程背景：

管理是科学、艺术与手艺的结合,MTP（英文全称 Management Training Program）原意为管理训练计划，是美国企业管理研究机构与世界 10 余家著名跨国公司的企业管理人员合作，为有效提高企业管理水平而研究开发的一套训练课程。主要针对中、高阶管理者所承担的职责与任务形成两个侧重点不同的训练体系。它的成功源于深厚的管理学、心理学、行为学基础，MTP 最突出的特点是完成了“知”、“行”合一的训练构架，注重实际管理问题的解决。其训练方法强调在训练目标上 MTP 不仅注重现实问题的解决 同时强调参加者主动获取知识、转化信息能力的形成，我们认为一套合格的“管理才能训练计划”至少必须能针对以下几项中，中基层管理者的素质及能力模型，经由系列的训练，得到一定程度的提高。

## ● 课程特色

- 一、 讲师具有专业魅力的表达技巧，课程活泼具启发性。
- 二、 讲师具备各类型课程的规划与讲授的实际经验，实践性强。
- 三、 课程内容深入浅出，幽默风趣、见解独到。
- 四、 理论与实务兼具,使学习轻松愉快。
- 五、 透过问卷分析及个案解说，轻易掌握课程内容。
- 六、 由实际演练中得到随学即用的效果。

## ● 课程特色及方式：

- 一、 体验活动导入，身心感受创新，原理深入讲解
- 二、 思维碰撞分享，互动学习参与，迷你案例研讨
- 三、 小组观点竞赛，聚焦中心主题，付诸行动实践

## ● 课程目标：

- 一、 掌握管理者的角色定位与认知，以及职责；
- 二、 掌握目标管理,目标设定,目标分解方法等;
- 三、 掌握工作管理技巧,计划,分工,控制,协调的技巧；
- 四、 掌握人员管理技巧，部属的培育与激励，处理问题员工的技巧；

五、掌握团队管理技巧，沟通与团队建设技巧；

六、掌握分析问题的思路、方法；以积极态度寻找解决问题的方法，制定解决方案；

- 学员对象：中层管理人员，新任经理等。
- 授课时数：2天12小时（9:00-12:00；13:30-16:30），

- 课程大纲

第一单元：管理者的高效沟通

一. 人际沟通与管理沟通

- 1、人际沟通与管理沟通本质区别
- 2、管理沟通不足的深层次原因分析
- 3、管理沟通的基本原理
- 4、部属的需求分析
- 5、部属的个性分析

二. 团队管理沟通模式

- 1、厘清目标：挖掘内在渴望、清晰正面动机
- 2、反应真相：认清现实状况、找出实际障碍
- 3、迁善心态：自我向内醒觉、心态积极转化
- 4、行动计划：清晰行动步骤、明晰计划行为
- 5、行动跟进：落实教练行为、做好效果评估
- 6、实战演练：现场研讨出四个步骤的问题设计

三、以绩效为导向的管理沟通

- 1、精准目标：聚焦团队能量、引发团队动力
- 2、理清现状：看到事实关键、找到杠杆支点
- 3、优选方法：看到多种可能、找到最佳路径
- 4、提炼模板：精进有效行动、快速复制成功
- 5、制定计划：优化资源配置、获得执行地图
- 6、实施行动：知变应变控变、直达行动目标
- 7、跟进执行：突破执行困境、实现卓越目标
- 8、实战演练：针对每个步骤具体实战演练

四、激活团队活力的管理沟通

- 1、同理心倾听、扩展对话、让对方阐述障碍及理由
- 2、引导对方区分可控及不可控因素
- 3、以面对现实理念接受不可控因素
- 4、牵引对方思考方向、聚焦可控因素
- 5、以扩展式激发释放对话、寻求超越现实之道
- 6、以主动承担对话、总结可行策略及行动计划
- 7、忌说教和说服 多引导其感悟和体验

## 第二单元：领导力及高绩效团队管理

### 一. 团队的形成

- 1、建立团队 5 项要素
- 2、建立高效团队的步骤

### 二. 高效团队管理

- 1、建立有效团队的关键要素
- 2、建立共同愿景
- 3、凝聚力与共识的形成
- 4、团队的使命与挑战
- 5、目标的设定与承诺
- 6、专长特色与分工
- 7、信任与领导

### 三. 团队共识的凝聚与整合

- 1、塑造共同的愿景
- 2、强化团队成员价值观的认同
- 3、强化组织成员共识
- 4、提升团队运作共识、默契与习惯
- 5、提高个人及组织团队的行动力
- 6、消除团队的杀手
- 7、强调有纪律的文化

## 第三单元：团队绩效考核管理

### 一 . 人事考核评价三要素

- 1、企业经营理念、核心价值观

2、企业文化风气

3、企业经营体系

二. 人事考核制度的特征

1、进行以人心为本的经营

2、评价以经营理念的实践为中心

3、经营是实力主义、数值体现的是努力的结果

4、能够促进工作积极性

三. 通过人事考核制度实现经营理念

1、实现全体员工物质与精神两方面的幸福

2、人事考核公式=思维方式×热情×能力

3、掌握自我实现有言实行的能力，提高业绩

4、人事考核的注意事项

第四单元：管理行动-问题分析与解决

一. 问题意识与问题解决

1、何谓问题

2、问题状况与问题环境

二. 现状评估与问题确认

1、问题结构与组织结构

2、如何掌握信息

三. 问题原因分析与真因确认

1、问题的核心原因探究

2、问题分析的应用工具

3、真因确认的工具与方法

四. 问题的决策

1、决策的可行性分析

2、决策的具体化

3、决策潜伏问题的分析

4、建立问题分析与决策的良性循环