
概述

面对市场的快速变化和技术的日新月异，一个机构必须增加灵活性和提高客户满意度，从而使自己获得竞争优势。为了实现此目标，所有的机构都在不断提升学习能力。如果机构中的个人不利用每天都会碰到的机会学习并成长，机构也就失去进步的机会。

一个高效管理者必定懂得如何平衡管理行为及领导行为，又能够获得员工的信任在不同的团队发展阶段，针对员工的动机及能力状况采取不同的技巧，以确保目标达成所应有的执行力。

学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结对练习，视频观看等…）

- 高效管理：管理及领导的基本概念，掌握高效管理者的情境领导技巧，能够依照员工的状态，选择适当的管理领导工具及技巧。
- 建立信用：信任是管理者最重要的资产。因此管理者应采取正确的行为，以获得员工的信任
- 建设团队：清楚明确团队的发展阶段，采取不同的领导策略及管理手段
- 培养动机：除了外在激励外，提供员工获得内在动机的机会，保持员工的工作激情
- 目标管理：如何将组织的目标转换成员工的职责，制定工作指标以确保最后的成效
- 目标沟通：在做好目标管理后，就要与员工沟通目标，让员工认为这个目标就是自己必须完成的使命。
- 处理冲突：很多时候员工会有不同的抵触反应，有时候跨部门合作的时候会碰到抵触行为，这个时候就需要识别这类的消极行为，并采取正确的行为和技巧来应对，而获得对方的支持和认同。
- 开发能力：明确员工的能力差距，帮助员工进行能力的提升

课程收益

在课程结束后，您的学员将学会以下技巧：

- 能够依照员工的情境进行动机及能力的分析，进行有效的管理及领导
- 掌握四个核心以建立个人信用度
- 明确团队发展的四个阶段，采取不同的领导风格及管理手段
- 在资源有限的情况下，能够提供员工获得内在激励的机会，让员工能够激情地工作
- 如何从公司的策略及目标，有效转换为员工的职责，并制定员工的工作指标
- 透过技巧来引导员工介绍目标，并发展自己的行动计划来达成目标
- 识别冲突的信号，采取正确的技巧来处理及引导
- 能够细化员工所需要的能力，进行高效的技能教导，提升员工的工作能力

新任经理管理技能训练			
模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 高效管理	<ul style="list-style-type: none"> • 什么是管理 • 什么是领导 • 管理及领导的比较 • 绩效公式 • 员工的情境分析，判断是能力问题或动机问题，而选择适当的工具及技巧 • 活动：分析现有员工的情境，并选择适当的工具或技巧 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论
第二单元 建立信用	<ul style="list-style-type: none"> • 为什么信任不常见 • 团队中的信任行为 • 信任的四个核心 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 探讨核心价值观 - 信任账户的存款及提款行为 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论
第三单元 建设团队	<ul style="list-style-type: none"> • 何谓团队 • 团队的重要性 • 团队的发展阶段 • 活动：不同团队发展阶段的领导风格 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论
第四单元 培养动机	<ul style="list-style-type: none"> • 丹尼尔·平克的演讲 • 马斯洛需求原理的新解 • 激励的世代 <ul style="list-style-type: none"> - 第一代：生存／薪水 - 第二代：胡萝卜／大棒 - 第三代：自主／能力／关系／意义 • 活动：分享最得意的成就 • 如何保持工作的热情 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 个人优势测评 - 寻找工作热情 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 个人活动 • 小组讨论

第五单元 目标管理	<ul style="list-style-type: none"> • 评估环境的挑战和组织的策略 • 设定工作目标的工具 • 设定工作目标的步骤 <ol style="list-style-type: none"> 1. 列工作职责 2. 明确对组织影响的程度 3. 判断职责优先级 4. 制定工作指标 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 制定员工目标 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 小组讨论
第六单元 目标沟通	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：环境的挑战和组织的策略后，依据不同员工的职责，进而制定员工的工作目标。 • 沟通部属的工作目标的“关键步骤” • 列工作职责 • 明确对组织影响的程度 • 判断职责优先级 • 制定工作指标 • 调整以符合需要 • 活动：选择自己的员工，进行角色扮演 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 个人活动 • 工具：目标计划表 • 角色扮演
第七单元 处理冲突 122004	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：理解大脑的三层结构，进而能够正确的沟通频道 • 大脑的结构 • 问句的形态 • 三脑聆听技巧 <ul style="list-style-type: none"> - 事实 - 情感 - 意图 • 活动：冲突的沟通方式 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论
第八单元 开发能力	<ul style="list-style-type: none"> • 能力培养的目的 • 培训需求的四大来源 • 培训方法 • 技巧教导-PIDAN • 活动：教导员工技巧的模拟 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论
休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时			
总课时长度			13 小时 0 分