

# 《做好员工关系 提升员工满意度》

人力资源实战专家：魏云东

## 【课程背景】

面对外在环境的剧烈变化，HR 人员与各级主管所需的职能更是必须与日遽增，尤其进入二十一世纪以后，员工关系管理的能力已逐步成为管理与发展员工能力重要的管理技能之一。本课程乃针对 HR 人员所需的员工关系管理相关技能，做一整体的规划，透过游戏、案例、图解、团体讨论与分享等浅显易懂的方式，兼具感性与理性的教学手法，让 HR 人员能轻松的掌握员工问题，并适当设计各种有效的措施，创造组织温暖的环境，以达到组织士气提升与员工身心健康发展的目的。

## 【课程收益】

1. 学员可以明晰员工关系管理的现状及优秀企业的经验。
2. 学员可以掌握员工关系管理包含的内容及实际操作。
3. 学员了解如何做好员工信息管理，以为员工关系管理基础。
4. 学员了解并熟悉员工关系维护体系的运作要领。
5. 学员掌握与员工良性的互动，掌握员工心理提高满意度。

【课程对象】 企业各级中、高层管理者、人力资源从业人员

【课程时间】 1-2 天

【授课方式】 理论讲授+案例分析+小组讨论+情境模拟

## 【课程大纲】

### 第一讲：员工关系管理基本理念与发展现状

- 壹、 中国制造企业员工关系管理现状和趋势
- 貳、 我国企业员工关系管理五大问题
- 参、 员工关系管理的内容
- 肆、 员工关系管理中部门经理与人力资源部的任务分工
- 伍、 员工成长事件簿：员工信息管理
- 陆、 情景分析：张厂长的秘密武器

- 七、 收集员工信息的要领
- 八、 如何做到动态的信息管理？
- 九、 头脑风暴：需要员工哪些信息？
- 壹零、 做好员工信息管理的有效措施
- 十一、 员工关系维护应延伸到离职后

## **第二讲：员工关系维护体系、技巧与要领**

- 壹、 企业中员工关系维护体系
- 贰、 情景分析：唐文卿与辜季的对话
- 叁、 工会与职工代表
- 四、 危机事件处理
- 伍、 问题员工的处理
- 六、 情景分析：刘经理的管理盲点
- 七、 HR人员如何补充主管的角色？
- 八、 职业健康安全管理
- 九、 案例分析：沃尔玛：如何让员工卖命？

## **第三讲：员工关系培养运作要领**

- 一、 情景分析：吴德新与公司的心理约定
- 二、 员工关系管理的最终实践--员工心理契约
- 三、 心理契约的真实意义
- 四、 文化与康乐的心理意义
- 五、 员工精神激励
- 六、 员工申诉管理与运用技巧
- 七、 新员工访查要领
- 八、 演练：新员工面谈/电话访谈

## **第四讲：建立员工心理辅导机制**

- 一、 员工心理健康与组织管理
- 二、 人力资源部门在员工心理辅导的任务与角色
- 三、 心理辅导的角色作用
- 四、 心理面谈的三个层次
  - 1. 第一层：了解当事人的表面信息
  - 2. 第二层：掌握当事人深层心理状态
  - 3. 第三层：对当事人进行心理辅导(基本)
- 五、 对员工心理辅导基本沟通策略
- 六、 员工心理辅导的形式
- 七、 自我检视：企业现有的作为

## 第五讲：深层次沟通的心谈技巧

- 一、 应避免的心谈沟通情景
- 二、 提升沟通的层次
- 三、 沟通的真谛
- 四、 沟通的层次
- 五、 沟通的心理功能
- 六、 基本沟通策略四阶段
  1. 建立关系
  2. 自我探索
  3. 采取行动
  4. 结束阶段
- 七、 有效沟通的技巧
  1. 观察
  2. 表达
  3. 倾听
  4. 反馈
- 八、 同理心沟通的积极作用
- 九、 同理心的运用
- 壹零、 同理心回应技巧
- 壹壹、 实务练习：同理心应对实用技巧

## 第六讲：提高员工满意度的有效措施

- 一、 影响员工满意度的关键要素
- 二、 员工援助计划 EAP 的真实意义
- 三、 从企业到家庭：EAP 运作介绍
- 四、 推行员工协助方案的实际成效
- 五、 EAP 运作的要领与步骤
- 六、 减少员工流动的有效策略
- 七、 塑造企业文化留人的留人良策
- 八、 提升员工向心力的十个处方
- 九、 情景分析：江艾美的转变关键
- 十、 小组讨论：如何在公司创造家的温暖感觉？

