

管理者角色认知

一知人者智，自知者明

【课程收益】

- 1、帮助管理者清楚的认知自己的角色定位，做有效能的管理者
- 2、清楚作为上司的管理者、作为下属的管理者、作为同事的管理者应该扮演好的角色及承担的职责。

【课程特点】：本课程采用讲授+案例分析+管理游戏互动+小组讨论+视频赏析等多种方式授课，将理论与行动演练相融合，让学员在轻松快乐的氛围中学习。

【课程对象】：企业基层管理者

【课程时长】：1天（6小时）

【课程大纲】：

一、管理者角色的思考

- 1、管理者在日常工作中面临的困惑
- 2、问题思考：
 - （1）工作中，我扮演哪些角色？请用图像描绘出来。
 - （2）为什么会选择这个图像？我看到图像现在的感觉是什么？
 - （3）请用3——5个关键词概括一下我的角色定位。

二、作为下属的管理者角色—经营者替身

- 1、下属是如何产生的
- 2、作为经营者替身的四项准则；
 - （1）言行代表整个组织
 - （2）管理者的行为要体现高层的意志
 - （3）站在经营者的角度考虑问题
 - （4）完成组织目标的同时实现自身利益的最大化
- 3、作为下属管理者常见的角色误区
 - （1）民意代表
 - （2）同情者
 - （3）“只代表个人意见“
 - （4）传话筒和邮递员

三、作为上司管理者的角色定位

1、要做好领导者、管理者、教练、绩效伙伴、规则的制定者与维护者 5 个角色

2、领导与管理的区别

小组讨论：领导与管理的区别

3、管理者的五项职能

视频赏析：《偷天换日》电影片段

4、努力成为教练式管理者

传统对话与教练式对话的区别

给与取的两种管理方式

5、作为上司的管理者角色误区

(1) 业务员

(2) 领主

(3) 官僚思想

四、作为同事管理者的角色定位——内部客户

1、树立内部客户的概念

良好客户服务特征

2、如何让内部客户满意

(1) 让内部客户订货

(2) 从内部客户处发现商机

(3) 让内部客户满意

3、作为同事的管理者常见的误区

五、管理者的职责权限运用与误区

1、越级指挥

2、越级汇报

3、有效授权

4、成本管控

5、团队氛围