

冲突管理与危机预控

学员对象：企业高层管理人员，部门经理及公关、企划负责人，危机小组成员

课程收益：

- 课程内容中危机预防和冲突管控体系是重点，可以帮助您建立危机预防和处理系统！
- 危机管理测试是亮点，帮助您找出企业现存和隐藏的危机，防患于未然。
- 如何做好内部工作沟通，如何防止事态扩大。
- 如何做好客户投诉和外部公关，让客户投诉减少后遗症。
- 互动体验+模拟演练，让你学到实实在在的技巧。
- 使高级经理人能够更好地理解和应对冲突，减少冲突的爆发。
- 或对已爆发的冲突及时进行控制，提升团队协作和沟通能力。

课程内容：1-2天，13小时

一、破冰分组

导言：危机无处不在，关键在日常内部管理

危机管控就是内部沟通+冲突管理

二、综论：建立企业危机预控系统

为什么要关注危机管理？

- 1) 危机管理的手段和工具
- 2) 关注外部变化：政策风险，市场风险，经济环境等
- 3) 内部风险自检
- 4) 风险评估
- 5) 制定应对方案

危机处理机制

- 1) 如何加强危机意识
- 2) 危机处理计划
- 3) 如何组建危机小组

危机处理常见关键点

- 1) 案例：如何新老员工内部矛盾激化
- 2) 案例：潘石屹如何处理员工突然被挖角的大量离职事件
- 3) 案例：内部改革、部门整合带来的危机预控
- 4) 案例：韩资企业业绩下滑、士气不稳的辅导实例
- 5) 小测试：危机管理测试

三、内部沟通与冲突管控体系

A 沟通的主要问题与障碍

- 1、什么是沟通？
- 2、对沟通的成本与效果；

- 3、沟通中常见的问题与后果；
- 4、“同频”差异——导致沟通障碍的本质原因。
- 5、认识沟通频道的三要素：频率+性格差异+焦点（注意力）

B 冲突处理策略：托马斯-基尔曼冲突模式

- 1、竞争策略
- 2、回避策略
- 3、折衷策略
- 4、迎合策略
- 5、合作策略

视频观摩与讲解：在酒吧里来一场“坏孩子”的游戏，让团队士气一振，同仇敌忾！

来源：电影《背水一战》，基努·里维斯主演

C、如何在部门内有效管理冲突善用冲突引导冲突

1. 确定解决冲突的风格
2. 冲突评估及五种冲突策略
3. 出路：建设性解决冲突的途径
4. 突破情感障碍：芒果式情感表达法练习
5. 建立信任机制
6. 如何处理处理激烈的冲突和授权
7. 冲突预判和如何制订短期和长期的行动计划

D 内部冲突的处理和沟通技巧

- 1、倾听和表达
- 2、情绪管理
- 3、建设性反馈
- 4、巧用第三方
- 5、谈判和交涉技巧

四、让顾客投诉变得简单

1. 平息顾客不满的技能
2. 当不能满足客户的要求时如何说
3. 客户投诉应对话术
4. 特殊客户、难缠客户投诉的有效处理技巧
5. 讨论：如何应对“专业人士”如律师，医务等的“刁难”
6. 模拟演练及讲师点评

五、经典工作场景分析+模拟演练+分析点评

- 1、绩效面谈，如何兼顾公平与感受
- 2、离职员工的接待与处理
- 3、产品与研发工程师的矛盾冲突
- 4、如何面对一个咆哮的上司
- 5、劝慰吃了亏的下属
- 6、大摩“流氓手段”化解当当网李国庆的发难

要求：奇正搭配+模拟危机+媒体采访+专家点评

备注：《企业危机管理》是子淳 2008 年做职业培训师后的第一门主讲课，曾为上海市保险同业工会、浙大、同济大学、北大企业家班、强生中国等授课。