

管理者自我修炼之 下属管理的关键时刻

主讲：周子人

【课程综述】

- 1.培训对象：各级管理人员、需多部门协作的其他岗位人员。
- 2.课程时数：1天（6小时）
- 3.教学方法：案例分析、视频回放、现场角色扮演、小组讨论、现场模拟

【课程收益】

- 1.研究分析、了解职场沟通过程，认识沟通的各种障碍及消除办法。
- 2.如何通过沟通，改善团队关系，强化团队向心力。
- 3.研究横向沟通协作障碍的产生原因，学会建立信任与感情账户、知己知彼、换位思考、相互尊重与欣赏等团队协作、凝聚能力。
- 4.作为高执行力者的职场行为探析

【课程大纲】

第一章、高情商职场人的职场智慧

- 1.史努比带给我们的启示
- 2.曾国藩为何得到毛泽东的膜拜
- 3.职场沟通决定您的前途

第二章、AYM式沟通---多层次沟通

- 1.AYM式沟通的四字真经

2.AYM 式沟通与办事风格

3.案例解析：五百强企业是这样面试的

4.如何与领导沟通

- (1) 和领导不应该说的 3 句话
- (2) 数据与事实
- (3) 时间与时机的火候
- (4) 实战演练：一次投诉的处理

5.如何与同级、客户沟通

- (1) 与平级沟通不应该说的 3 句话
- (2) 职责的边界与重叠
- (3) 心态与情绪调整
- (4) 与不同层次下属的沟通方法

说明：要做好工作就要学会与上下级有效沟通，而企业科层式的结构决定了组织上下沟通自有其特殊要求，与一般的人际沟通有着不同的特点。

沟通实例：唐骏与盖茨

培训方式：讲课、小组讨论、大组交流、案例研讨

三、高情商塑造好团队

1.跨部门协作

- (1) 树立共同的目标与价值观

(2) 同理心与换位思考

(3) 相互尊重和欣赏

2.视频分享：团队中的“他”--成才为何不成才

3.团队角色练习：我在哪？

4.保持和团队一致的价值取向

5.综合案例研讨：扳道工的抉择

6.职场执行力怎么了？

7.案例讨论：事不关己高高挂起？

8.执行力是责任心的体现

9.成为高执行者的技巧。

说明：团队凝聚力是企业常见难题，管理者每天面对太多人、事要处理，更多时候需要单独面对问题。需要团队时我们要多想想，我们自己能做些什么、该做些什么，从而让别的部门愿意配合我们。

案例研讨：谁是优秀员工

培训方式：讲课、小组讨论、大组交流、角色扮演、实作练习、案例研讨

四、冲突关系处理四阶段法

1.如何和不同年代员工相处

2.讨论一下：80、90后有哪些特点？

3.工作关系冲突问题分类

4.改善关系的四大要诀

(1) 情形告知

(2) 赞赏表现

(3) 事先通知

(4) 激励其志

5.工作冲突的问题确定

6.工作冲突的四阶段处理

(1) 第一阶段:掌握事实

(2) 第二阶段:慎思决定

(3) 第三阶段:采取措施

(4) 第四阶段:确认结果

说明：有人的地方就是江湖，必然会产生各类冲突与纠纷，调解、化解、协调各类冲突，让团队更加和谐。

案例研讨：他为何要辞职

培训方式：讲课、小组讨论、实作练习、案例研讨