

《团队情商》

【课程时间】 1-2 天 (6 小时/天)

【课程方式】 理论讲授 + 现场示范讲解 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析 + 现场答疑

【课程背景】

决定团队核心竞争力的主要因素是什么？是资金？是技术？空有资金和技术团队能做强大吗？不能，这里还涉及关键因素“人”的问题。什么样的人，才能称之为人才呢？现代管理学家认为，能很好融入团队、为团队创造有效价值、善于为团队解决问题的人，可以称之为人才。或者说，具备良好团队情商的，可称之为人才。研究表明，团队能否取得成功，团队智商仅发挥 20%的作用，而团队情商却占据了绝对重要的位置，起到了 80%的作用，这也是越来越多管理者越发重视团队情商的原因所在。

【课程内容】

第一篇：认识情商与团队情商——修炼团队情商第一步

情商：你的所有行为都会影响他人

- 1、 关于情商和团队情商
- 2、 团队和团体的区别
- 3、 高情商团队的作用
- 4、 自我认知及团队认知
- 5、 成为团队中有积极影响的人

第二篇：突破局限七大准则——铸就团队高情商

一、 认知准则——谁动了你的归属感

- 1、 认同所在的团队
 - A、 忠诚第一（讨论分析：1、令人感慨的网络调查；2、森林的灭顶之灾）
 - B、 莫做团队“边缘人”（讨论：几类在团队中不受欢迎的人）
- 2、 做好自己的本职工作
- 3、 要有团队荣誉感（案例分析：希尔顿酒店的服务人员）
- 4、 向他人表达自己的欣赏（案例分析：只有一条腿的烤鸭）
- 5、 以企业为家，构建“家文化”

二、 愿景准则——你们想成为怎样的团队，你们就是什么样的团队

1、 有具体的分解式目标

- A、 有愿景，有目标
- B、 把愿景当做使命，为使命工作（案例分析：KFC里“快乐煎汉堡的人”）

2、 敢想敢做

3、 立足创新（案例分析：价值10万元的1毫米）

4、 实现有效合作（案例分析：不同寻常的招聘）

5、 学会在压力中成长

- A、 莫做团队中的“末等公民”
- B、 “切香肠似的努力”（案例分析：智慧决胜马拉松）
- C、 在压力中不断壮大（案例分析：嘉荣和沃尔玛）

三、 激情准则——改变团队、成就团队的力量

1、 对团队、目标的信仰：激情是一种真爱（人物讨论：乔布斯）

2、 热情、执着的态度

- A、 热情来自于态度（案例分析：齐瓦勃的成绩）
- B、 与时俱进的观念支撑（案例分析：葬身火海的大象）
- C、 持久的激情才能赚钱（人物讨论：马云）
- D、 深深热爱成就你
- E、 给自己一个支点爆发向上的心态力
- F、 坚持每天进步、多做一点

3、 勇于担起责任向前冲（案例分析：凯马特的破产）

四、 执行准则——执行是能力，更是精神

1、 服从，没有任何借口（案例讨论：西点军校的成绩）

2、 立即行动

- A、 现在就干，马上行动（案例分析：50元换100元的小伙子）
- B、 挑战不可能完成的工作（案例分析：被请出局的王旭鹏）

3、 将责任意识贯彻到底（案例分析：大宇集团的职员）

4、 关注细节

- A、 用心做，专注做（案例分析：一飞冲天的保洁员）

B、慎终如始，则无败事（案例分析：把信送给加西亚）

五、协调准则——冲突过激就是事故

1、以团队利益为重：团队合作必然高于特立独行

2、实现有效沟通

A、深入到群众中去

B、从别人的角度出发想问题

C、了解他人的角色及心理变化（案例分析：倒霉的刘伟）

D、用心倾听（案例分析：万豪酒店的“游击式管理”）

3、合理协调矛盾

A、不做对头做对手

B、嫉妒是种病，得治

C、别让矛盾演化成危险（案例分析：陈海飞和石会计）

D、团队中做事切忌嘴懒（案例分析：从好搭档到形同陌路的吴刚和陈然）

E、莫做“独行侠”（案例分析：从“独行侠”到“小磁石”）

六、突破准则——运动型活力曲线

1、以德服人，做精英领导

2、优质互补，让人才效用最大发挥

A、岗得其人，人适其岗

B、用人要疑，疑人要用（案例分析：会开票的助手）

3、鲶鱼效应唤醒团队活力（案例分析：本田公司的“鲶鱼效应”）

4、善用温情与关爱（案例分析：德国汉高的人性化管理）

七、学习准则——无边界的学习型组织

1、让学习成为一种生活方式：五项修炼打造学习型组织

A、系统思考

B、自我超越

C、心智模式

D、共同愿景

E、团队学习

2、有效收集、运用和共享信息（案例分析：“泰森咬耳事件”的运用）

3、 时刻保持危机感

A、 讲究学习的方法和时效性：掌握“变”与“新”

B、 向竞争对手学习（案例分析：沃尔玛的“向竞争对手学习”）