

# 3Q 情商与高效团队管理

课程收益：

- 1> 帮助学员学会审视和了解自己，学会怎样激励自己、怎样调动情绪；
- 2> 帮助学员掌握情绪管理的方法并有效控制；
- 3> 帮助学员掌握人脉圈开发的方式；
- 4> 帮助学员掌握人际关系管理的技巧；
- 5> 帮助学员提升五项核心管理技能，学习相应的管理方法及工具；
- 6> 帮助学员全面提升作为优秀管理者的胜任力，可以从容有效的展开管理工作。

课程时间：2天

授课对象：企业管理层、核心团队成员

授课方式：大量的案例分享、视频与工具、理论模型

课程大纲：

## 开营：团队建设与PK

### 第一讲：情商管理基础

- 壹、什么是情商？
- 二、何为3Q：IQ、EQ、AQ
- 三、Q、EQ和AQ的关系；
- 四、情商的核心要素：
  - a. 情绪的管理
  - b. 人际关系的建立
- 五、自我测评情商能力；
- 六、解析自我测评能力，并确认培训学习重点；

### 第二讲：情商修炼——做情绪的主人；

- 壹、什么是情绪？
- 贰、解读情绪、接纳情绪、鉴别情绪；
- 参、掌控自己的情绪？
- 四、如何控制负面情绪？
- 伍、如何激励自己？
- 六、认识压力；
- 七、如何正确应对压力？

- 八、学会换位思考；
- 九、解读丰富的身体语言；
- 十、掌握倾听的艺术；
- 十一、适当的提问会让你了解更多；

### **第三讲：情商修炼——人际关系管理（提高我们的影响力）**

- 一、什么是人际关系；
- 二、如何建立有效的人脉圈？
- 三、如何通过微时代（微信、微博）扩大人际圈；
- 四、建立人际存款帐户的重要性；
- 五、如何提升个人影响力；
- 六、人际关系的核心技巧；

### **第四讲：团队管理技巧之选择人：量才使用 打造核心**

#### **一、管理者选人用人的三羊现象**

- 1、“放羊现象”
- 2、“群羊现象”
- 3、“赶羊现象”

#### **二、百分百责任思维训练**

- 1、什么是百分百责任？
- 2、对自己的行为负责的员工才是好员工
- 3、案例：谢坤山

#### **三、执行人才的三大标准**

- 1、信守承诺
- 2、结果导向
- 3、永不言败

### **第五讲：团队管理技巧之要求人：委派任务 界定结果**

互动：问题在哪里？

#### **一、确定目标的三个关键步骤：**

- 1、了解 why——接受任务确认需求
- 2、明确 what——做什么，做到什么程度
- 3、决定 how——怎样达成目标

#### **二、目标与计划管理**

- 1、目标与计划管理有什么好处
- 2、有效目标的五大特征
- 3、工作目标的设定
- 4、将阶段性目标变成工作计划

### 三、运用时间管理提升工作效率

- 1、时间管理无效的十大原因
- 2、时间管理的核心六步
- 3、时间管理矩阵
- 4、时间管理工具的使用

### 四、如何运用 4R 循环有效委派任务：

- 1、R1：凡事必有结果；
- 2、R2：有结果就必须落实到“我”；
- 3、R3：对“我”不相信就必须检查；
- 4、R4：有检查就必有奖罚.周例会的组织

## 第六讲：团队管理技巧之激励人：及时赞赏 真诚具体

### 壹、 经典激励理论：

- 1、 马斯洛需求层次理论
- 2、 赫茨伯格的双因素理论

### 贰、 赞赏的艺术

- 1、赞赏的益处
- 2、赞赏的基本原则
- 3、当面赞赏员工的四个步骤
- 4、赞赏百宝箱
- 5、赞赏员工的应用要点
- 6、应该避免的消极激励

## 第七讲：团队管理技巧之辅导人：建设反馈 在岗培训

### 案例分析：忙碌的刘主管

### 壹、 为什么要做员工辅导

- 1、 GE 的调查数据
- 2、 案例：我不是“消防队长”

### 贰、 如何进行员工辅导

- 1、 辅导是什么？

- 2、辅导的分类
- 3、建设性批评的七个原则：
- 4、建设性反馈的五个步骤：
- 5、建设性批评与辅导的应用要点：
- 6、在岗技能型辅导的五个步骤：

## **第八讲：团队管理技巧之评估人：肯定进步 面向发展**

### **壹、PDCA绩效管理循环**

- 1、plan：计划
- 2、do：执行
- 3、check：检查
- 4、action：评估

### **贰、如何进行绩效面谈**

- 1、绩效面谈前的准备
- 2、绩效面谈的七个步骤
- 3、如何让员工对你坦诚相见

### **参、绩效面谈的核心要点**

- 1、直面问题
- 2、达成一致的目标