

班组实战沟通技巧训练课程大纲

【课程背景】

- 沟通存在于我们的生活、工作中的每一个地方，从某种意义上说，沟通能力的高低往往可以决定一个人职业成就的高低、决定一个团队绩效的优劣……
- 班组长战斗在企业管理的第一阵线，号称“兵头将尾”，在组织中处于承上启下的作用。班组长八小时盯在现场，第一个发现问题，第一个解决问题，“官职”虽小，责任不小。如何让下属做对、做好事情，把班组长的责任分配出去，提升班组绩效，重要的方式就是沟通、沟通再沟通。
- 下属动力的来源，主要取决于下属的需求。如何既能满足下属需求又能完成班组目标任务，班长管理中重要手段之一就是激励。
本课程通过理论讲解、案例分析、情景演练、工具测试等方法，教会班组长如何和下属沟通，如何和上司相处；针对不同需求的人采用何种激励最有效。

【培训目标】

- 了解有效沟通的内涵和沟通的关键因素
- 掌握沟通中的冲突处理方式、通过冲突管理达到目的；
- 了解自己和他人性格，学会与不同性格的人的沟通方式，降低沟通成本，提升团队（班组）绩效；
- 掌握现场沟通的技巧。

【授课对象】

班组长及即将提升的员工骨干（共计3批次，每批100人）

【授课时长】

每批3小时，共三批，共9小时（第一批次上午，第二批次下午，第三批晚上）

【授课形式】

老师讲授+案例分析+角色演练+小组讨论+视频教学+体验式法+小组分享+老师点评等。

【授课内容】

第一部分 班组长与员工的沟通技巧

一、沟通的意义及重要性

- 1、中国人的沟通方式
- 2、与员工沟通的四种基本形态
- 3、与员工沟通的意义、目的和类别
- 4、与员工沟通有哪些障碍
- 5、怎样说服不同类型的员工
- 6、与员工成熟沟通的十大法则

二、班组长沟通技巧

- 1、“管理”之定义
- 2、班组长的多重角色
- 3、沟通过程管理

◆何时需要沟通？

◆沟通的步骤

◆沟通时将工作分成阶段

◆如何听取反馈

◆练习与实践

◆视频观赏

◆练习与实践

◆视频观赏

- 4、优良班组长具备的特质

第二部分 班组现场沟通技巧和管理

一、工作现场如何与员工打交道

◆要点：与员工交流十项黄金法则

◆与问题员工沟通的实战情景练习

二、班组工作现场沟通实战讲解与演练

1、如何让员工自觉自发的维护保养设备？

◆要点：让员工与设备“听话”活起来

2、如何让员工做到材料使用无浪费？

3、如何使员工彻底理解、贯彻、执行公司、部门、车间和班组等各项制度？

◆要点：头脑风暴法在制度执行管理中的运用

4、班组长如何带领员工打造一流的现场管理？

◆要点：“员工五项考核法”

◆视频观赏

第三部分 刘老师多年班组长沟通经验总结

一、急事，要慢慢地说

二、大事，要清楚地说

三、小事，要幽默地说

四、没有发生的事，不要胡说

五、没有把握的事，谨慎地说

六、伤害人的事，不能说

七、讨厌的事，对事不对人地说

八、别人的事，小心地说

九、现在的事，做了再说

十、未来的事，未来再说