

万盛兰老师《管理者角色认知与服务心智模式改善》课程大纲

【培训时间】：0.5天

【培训对象】：适用于中基层管理人员

【培训方式】

生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【课程背景】

绝大多数的管理者是从业务精英中产生的，但是做业务和做管理之间存在巨大的差异，如何实现业务精英到优秀管理者的成功转型是企业面临的重要问题。

尤其是在现实的职场中，几乎每一家企业的领导都在说：“好的管理人才真的很难找”，从外部挖来管理者是有风险的，且成本较高；而内部培养却往往会遇到明明是一个非常优秀的业务人员，怎么一旦成为了管理者，却总是做不好了呢？据查，在业务精英成为管理者后，往往会出现三种现象阻碍其工作绩效的完成：

- 第一，由于管理过猛而造成团队的涣散，业绩下滑直至四面楚歌；
- 第二，由于管理过于人性化造成团队执行力差，员工偷懒；
- 第三，无法脱离业务角色，认为员工都太笨，凡事亲力亲为，自己累，员工还怨声载道。

本课程结合万老师在上市企业管理人才培养方面的实战经验，为企业业务精英转型成为管理者提供了一套卓有成效的培养方案。

【课程目标】

- 1、本课程从管理者常见的管理难题出发，用顾问式的教学方式，帮助管理者完成心态和角色的转换；
- 2、帮助中基层管理者建立正确的管理思维和管理行为准绳；
- 3、通过本课程的学习，让学员能够掌握基础的计划与目标管理技能；
- 4、通过本课程的学习，让学员能够掌握高效沟通的能力
- 5、通过本课程的学习，让学员能够反观自身时间管理上存在的误区，并制定有效改进计划；
- 6、通过本课程的学习，让学员能够区分不同的情景下应选择何种有效激励方式。

【课程大纲】

第一章：国学经典中的管理者自我修养

- 1.“上好礼，则民易使也”——管理者的个人品牌打造
- 2.“臧文仲其窃位者与”——管理者的核心使命
- 3.“尊五美，屏四恶，斯可以从政矣”——最佳管理者守则

第二章：管理概论

- 1.什么是管理

- 1) 管理的定义
- 2) 管理者的界定
- 2.管理者到底管什么？
 - 1) 管理者的三类核心能力
 - 2) 管理者的五个管理方向
 - 3) 管理的核心是管关系
- 3.管理者权限的来源
 - 1) 三个“推力”：报酬、强制、职位
 - 2) 三个“引力”：专家、参照、信息

第三章：管理者的角色与思维转变

- 1.管理者作为上级的三个角色
 - 1) 队长：业务上的榜样
 - 2) 啦啦队长：团队士气的催化剂
 - 3) 教练：团队成员技能的提升者
- 2.管理者所需完成的四大转变
 - 1) 在工作目标上，从个人目标向团队目标转变
 - 2) 在工作内容上，从重业务到业务与管理并重
 - 3) 在人际关系上，从情感关系向事业关系转变
 - 4) 在行为方式上，从个人方式向组织方式转变

第四章：心智模型认知基础——脑神经科学

- 1.新脑——您被拒绝的罪魁祸首
 - 1) 三脑的概念
 - 2) 新脑控制的领域
 - 3) 新脑营销困局
 - 2.中脑——可以争取的潜伏者
 - 1) 中脑控制的领域
 - 2) 中脑喜欢的接纳方式
 - 3.爬虫脑——得到它，就能得到全世界
 - 1) 爬虫脑的控制领域
 - 2) 爬虫脑喜欢的交流方式

第五章：服务心智模式的改善

- 1.认清心智模式的作用机理
 - 1) 认知框架
 - 2) 思想路线
 - 3) 行动导向

2.改善心智模式的循环四步骤

- 1) 洞察
- 2) 检验
- 3) 改善
- 4) 植入

3.改善心智模式的种具体方法

- 1) 自省与反思
- 2) 学习
- 3) 换位思考
- 4) 深度会谈