

《项目干系人管理》课程简介

课程背景

- 现代社会，随着社会进步及信息化进程，传统的项目管理理论逐渐与新型社会背景下的管理环境脱节，导致在项目管理中出现了这样或者那样的问题；本课程针对目前的社会背景和当代项目干系人的特点，根据人本管理的理论及心理学中性格分析的理论，结合 10 余年项目管理的经验及案例而开发，实用性很强。

课程目标

- 目标 1：掌握干系人识别的方法
- 目标 2：了解 DISC 理论的作用
- 目标 3：掌握干系人沟通技巧
- 目标 4：掌握引导干系人的方法

课程特色

- **实用性**：结合员工工作场景，运用工具、方法帮助员工激活旧知引入新知，同时通过引入心理学 DISC 理论，提升学员对干系人认识和管理的深度和广度；另外通过正反案例讲解提升培训效果，使员工能够在训后立即投入使用；
- **参与性**：培训中讲师将会通过情景演示、头脑风暴、实操演练，互评分析等教学活动，增强学员之间的互动与参与；
- **趣味性**：该课程设计了大量与教学目标相关的游戏及课堂互动相关活动，环环相扣能激发学员兴趣和挑战性。

课程对象

- 项目管理人员
- 管理岗位人员

课程时长

➤ 6小时

课程大纲

课程导入：什么是项目管理中的干系人（头脑风暴）

【收益】：通过头脑风暴来激活旧知，引入新知，让学员更深刻的理解干系人的概念

第一章：如何管理干系人

【收益】：掌握项目管理中的干系人管理的理论和方法，并能在实际的工作或生活中灵活运用

1.1 主要内容 1：干系人的识别

1.1.1 主要内容：头脑风暴法：方法介绍、注意事项，举例强化

1.1.2 主要内容：德尔菲法：方法介绍、注意事项，举例强化

1.1.3 主要内容：注意事项：正反案例介绍，加深学员通过对比分析更深刻的理解

1.2 主要内容 2：干系人的分类：

1.2.1 干系人常见的分类方法

1.2.2 干系人权利/利益方格注意事项

1.2.3 案例介绍及课堂演练

1.3 主要内容 3：知己知彼-干系人 DISC 性格分析

1.3.1 什么是 DISC 性格分析

1.3.2 DISC 性格分析的起源

1.3.3 性格分析对于干系人管理的积极作用

1.3.4 如何快速判断干系人性格

1.3.5 DISC 各性格类型干系人性格特点

1.3.6 各性格类型对沟通方式的偏好

1.3.7 各性格类型对激励方式的偏好

1.4 主要内容 4：干系人登记册

1.4.1 登记册内容要求

1.4.2 填写登记册注意事项

1.4.3 案例介绍及现场练习

第二章：如何与干系人沟通

【收益】：掌握项目管理中干系人沟通的方法及问题对策，并能在实际的工作或生活中灵活运用

2.1 主要内容 1：什么是沟通？

2.1.1 沟通的概念

2.1.2 沟通的要素

2.1.3 沟通的情绪

2.1.4 沟通的过程

2.2 主要内容 2：沟通的规划

2.2.1 时间规划

2.2.2 地点规划

2.2.3 方式规划

2.2.4 对策规划

2.3 主要内容 3：常见的沟通障碍

- 2.3.1 表述不清
- 2.3.2 文化差异
- 2.3.3 缺乏反馈
- 2.3.4 语言/行话
- 2.3.5 组织氛围
- 2.3.6 情绪不当
- 2.3.7 沟通方式不当
- 2.3.8 生理限制等

2.4 主要内容 4：常见沟通技巧

- 2.4.1 用心倾听
- 2.4.2 换位思考
- 2.4.3 就事论事
- 2.4.4 身体语言
- 2.4.5 问题式沟通
- 2.4.6 如何处理抱怨
- 2.4.7 沟通举例的选择
- 2.4.8 与领导沟通技巧/注意事项
- 2.4.9 与下属沟通技巧/注意事项

第三章：如何引导干系人

【收益】：掌握项目管理中干系人引导的基本方法，并能在项目管理活动中活学活用。

- 3.1 主要内容 1：什么是干系人引导
- 3.2 主要内容 2：如何了解干系人潜在需求
- 3.3 主要内容 3：遇到牛人怎么办？
- 3.4 主要内容 4：项目管理可以使用到的权利

第四章：流量背景下干系人管理的特点

【收益】：掌握流量背景下干系人特点，并能在项目管理中重点关注。

- 4.1 主要内容 1：从利益者到兴趣相关者：吃瓜群众；
- 4.2 主要内容 2：干系人的边界被打破；
- 4.3 主要内容 3：干系人表达意愿和参与需求极大提高
- 4.4 主要内容 4：不受干扰的独立思考能力降低
- 4.5 主要内容 5：相对安全背景下的情商提高和智商下降的现象
- 4.6 主要内容 6：对策（积极引导、全面识别、信息公开）