

# 《用服务力打造团队凝聚力》课程纲要

## 【课程背景】

凝聚团队的战斗力，是所有管理者不变的话题，可是团队在运行过程中总会遇到这样或者那样的问题，尤其是新员工常见情景有：

- 大家一团和气，战斗力却差强人意
- 团队听从指挥，执行却不能落地
- 工作总是拖拖拉拉，不能准时交付
- 环境沉闷，每个人做事谨小慎微
- 信息受阻，不能有效沟通
- 职场定位不明，不知道何去何从

这是新员工在进入新环境以后角色定位偏差造成的，本课程的设计就是从职业化员工应有的正确观念、心态、行为和习惯开始，帮助新晋员工迅速转换角色，重新建立与企业文化相符的人生观、价值观并学习职场中应具备的各项职业化技能，从而成为企业所需要的合格员工。

## 【课程收益】

1. 帮助新晋员工快速融入企业氛围，实现职业转变；
2. 认知职业素养方向，实现职业素养提升
3. 解团队协作的必要性和特点,掌握成员协作的规律，认识自我角色；
4. 修炼职业化的心态，为提供优质服务奠定基础；
5. 掌握时间管理和工作目标管理理念，提升工作效率；
6. 掌握与不同群体的沟通技巧，使沟通带动工作效率提升

7. 认知服务本质，提供内外部工作环境的优质服务。

### 【课程时长】

1 天，6 小时/天

### 【课程对象】

1. 新入职员工
2. 需提升服务力团队
3. 需提升凝聚力团队团队

### 【课程形式】

讲授+互动+视频+案例分析

### 【课程需求】

1.培训场地：

投影、白板、白板笔、话筒、音响

2.培训辅料

白板纸、美纹纸胶带、备忘贴、白板笔(红、黑、蓝)、A4 纸

### 【课程大纲】

**破冰：讲师介绍、团队共创，课间纪律公布，主题索引**

#### **1. 职场人与职业化**

##### **1.1 职业素养的本质**

- 培养高度职业素养对个人的意义
- 职业人的四种生存状态
- 职业道德的基本要求

- 一流员工的十大职业素养

## **1.2 卓越职场人的六种心态**

- 自动自发的积极心态，
- 谦虚好学的空杯心态，
- 胸怀大爱的感恩心态
- 勇于接纳的宽容心态
- 迈向成功的老板心态，
- 结果第一的价值心态

## **2. 职场人的效能管理**

### **2.1 职场目标管理**

#### **2.1.1 明确目标的方法**

- 目标管理的流程
- 明确目标的5WHY法
- 接受任务的6W3H法

#### **2.1.2 分解目标的工具**

#### **2.1.3 策略选择的方法**

#### **2.1.4 目标落实的行动计划法**

### **2.2 做时间的主人**

#### **2.2.1 时间与时间管理概述**

- 时间概述
- 时间管理概述

## 2.2.2 为什么时间总不够用

案例：某经理的时间都去哪了？

## 2.2.3 避免时间管理的陷阱

## 2.3.4 该怎样进行时间管理

- 时间管理的步骤
- 效益公式

# 3.职业化的人际沟通与人际关系

## 3.1 沟通类别与沟通过程

- 沟通不畅的具体原因（

案例讨论：

- 沟通的六个基本步骤
- 平行与上行沟通技巧
- 个性特征与沟通方式
- 企业人际关系的影响力
- 职场人际关系的建设
- 职场人际关系的适应与创造

# 4.打造优质服务力

## 4.1 服务的本质和价值

### 4.1.1 服务的根源

- 客户的定义
- 马斯洛需求理论模型

- 服务的核心内涵
- 正确的服务理念 SMC

#### 4.1.2 服务的层次

### 4.2 优质服务的奥秘

情景再现：体验服务 AB 面

#### 4.2.1 客户满意度决定因素

#### 4.2.2 客户价值取向流程模型

#### 4.2.3 优质服务的奥秘

- ◇ S:微笑
- ◇ M：态度
- ◇ I：兴趣
- ◇ L：倾听（认知倾听，学会倾听）
- ◇ E 热忱

#### 4.3 为优质服务加分的“十字秘诀”

### 5.全天复盘，结业仪式