

# 《员工综合能力提升》

**主讲老师:** 陈立冬 中基层管理综合能力提升、TTT、职业化素养、执行教练、有效沟通、团队建设

**课程受众:** 中基层管理人员、储备干部、团队负责人，班组长、基层员工

**课程时间:** 2天/ (6小时)

**授课方式:** 案例体验+实战方法+录像观赏+角色扮演+提问互动+分组讨论+精彩点评

**授课特色:** 课前调研及个性化设计+课中系统知识及实操演练+课后做知识转化为绩效指导

**课程背景:**

- 经常带着抱怨、消极、悲观的情绪，而工作动力不足？
- 为什么有些人总觉得时间不够，忙忙碌碌，但结果却离目标很远？
- 为什么有些人忙于琐事，忘记了最重要的事情？
- 为什么有些上下级之间、部门之间或员工之间在配合上不是很理想？
- 为什么企业中缺乏必要的理解，沟通不畅，导致内耗？
- 为什么在执行中，非黑即白，缺乏创新，不能有第三方案？
- 为什么有些人固守经验，拒绝学习，止步不前？

**课程收获:** 使每一名学员面对工作和生活树立积极合作的心态，掌握个人领域成功和公众领域成功的方法，进而在组织中形成共同的价值观和文化课程。

- 职场人应该有的角色意识
- 职场人应具备的心态素质
- 职场人应该有的行为习惯
- 职场人应该有的基本礼仪

**课程大纲:**

**第一部、团队协作及高效人士的七项管理法则**

1. 什么是思维方式，什么是原则？
2. 七个习惯的概论
3. 人类成长的三个阶段：依赖期、独立期、互赖期

---

## 习惯一：积极主动——个人愿景的原则

积极主动这个词如今经常出现在管理方面的著作中，它的涵义不仅仅是采取行动，还代表人必须为自己负责。个人行为取决于自身，而非外部环境：理智可以或者战胜感情；人有能力也有责任创造有利的外在环境。

1. 积极主动与消极被动
2. 关心圈和影响圈
3. 心态的换框技巧
4. 问题到需求的转变控制情绪的根源

工具：情绪 ABC 理论，积极心态的塑造方法

## 习惯二：以终为始——自我领导的原则

以终为始的习惯可以适用于各个不同的生活层面，而最基本的目的还是人生的最终期许，它是以所有事物都经过两次创造的原则为基础的。所有的事物都有心智的即第一次创造，和实际的即第二次创造。我们做任何事都是先在心中构想，然后付诸实现。

1. 目标管理 SMART 原则
2. 计划分解到可执行的 5W2H 方法
3. 目标计划管理跟踪工具--甘特图的应用
4. 计划管理的 PDCA 管理循环

工具：目标分解与制定的流程架构，行动方案的抒写

## 习惯三：要事第一——自我管理的原则

有效管理是掌握重点式的管理，并非时间的管理，它把最重要的事放在第一位，即对生命的管理。当我们决定什么是重点后，再靠自制力来掌握重点，时刻把他们放在第一位，以免被感觉、情绪或冲动所左右。要集中精力于当急的要务，就得排除次要事物上的牵绊，此时要有说“不”的勇气。

1. 重要与紧急
2. 时间管理的四个象限
3. 艾森豪威尔原理（时间管理四象限）
4. 帕累托原理（二八法则）

---

工具：时间管理工具的应用

#### 习惯四：双赢思维——人际领导的原则

利人利己者把生活看作是一个合作的舞台，而不是一个角斗场。一般人看事多用二分法：非强即弱，非胜即败。其实世界之大，人人都有足够的立足空间，他人之得不必就视为自己之失。

1. 人际关系的六种模型
2. 人际关系的情感账户
3. 双赢是沟通协作的基础
4. 寻找共赢的交叉点

工具：让情感账户沟通起来

#### 习惯五：知彼解己——同理心沟通的原则

若要用一句话归纳我在人际关系学方面学到的一个重要原则，那就是：知彼解己——首先寻求去了解对方，然后争取让对方了解自己。这一原则是进行有效人际交流的关键。

1. 受人欢迎的沟通方式
2. 令人讨厌的沟通方式
3. 沟通中的人性智慧

#### 习惯六：统合综效——创造性合作的原则

在互赖关系中，综合效益是对付阻挠成长与改变的最有力的途径。助力通常是积极、合理、自觉、符合经济效益的力量；相反地，阻力多半消极、负面、不合逻辑、情绪化、不自觉。不设法消除阻力，只一味增加推力，就仿佛施力于弹簧上，终有一天引起反弹。如果配合双赢的动机、同理心的沟通技巧与统合综效的整合功夫，不仅可以破解阻力，甚至可以化阻力为动力。

1. 聚焦目标，创造可能性
2. 敞开胸怀，博采众意
3. 团队的意义与特征
4. 团队角色的启示：尊重差异，协作互补
5. 避免本位主义

工具：尊重不同性格的人

---

## 习惯七：不断更新——平衡的自我更新原则

人生最值得投资的就是磨练自己，因为生活与服务人群都得靠自己，这是最珍贵的工具。工作本身并不能带来经济上的安全感，具备良好的思考、学习、创造与适应能力，才能立于不败之地。拥有财富，并不代表经济独立，拥有创造财富的能力才真正可靠。

1. 知识与智慧
2. 学历与学习力
3. 如何提升学习力
4. 成功与成长的关系
5. 自助成长于他助成长
6. 创造学习型组织

工具：提升学习力的学习方法

## 第二部分、演讲沟通与表达能力

### 定义沟通

1. 沟通在企业中的重要意义
2. 案例分析：管理者和员工之间的对抗
3. 如何理解沟通的定义
4. 讨论：沟通是技术还是艺术？
5. 技术——沟通的六个步骤
6. 艺术——沟通中的人性五层次
7. 沟通六种渠道及工作中选择沟通渠道的原则
8. 影响沟通的三个因素

### 沟通必备四大心态

1. 沟通应具备的心态之一---聚焦目标、不忘初心
2. 沟通应具备的心态之二---正面积极、换位思考
3. 沟通应具备的心态之三---尊重、理解、接纳、包容
4. 沟通应具备的心态之四---信任欣赏、开放共赢

### 沟通要了解人性

1. 人都希望被肯定和赞同
2. 人都希望被认为出发点是好的
3. 人都希望对方和自己同频道
4. 共同点越多，感觉关系越近

- 
5. 要想处理好事情，先处理好心情
  6. 人类采取行动的两大动力：追求快乐和逃避痛苦

### 有效的演讲表达

1. 沟通前先做准备 案例练习：跨部门沟通前准备的 5W2H 法
2. 创造良好氛围 案例练习：创造氛围的时间线法
3. 倾听与复述的三层次 案例练习：你能否听懂对方话语背后的真正意图  
教练技术的发问方法 案例练习：开放式发问、封闭式发问
4. 有效表达 I-message 案例练习：同样一句话，换下说法，如此不同  
有效表达的结论与内容 案例练习：如何能清晰地表达本观点？  
调焦到你要的事情上 案例练习：其他部门配合度差，如何沟通改善？

### 第三部分、职场人基本礼仪

#### 1. 仪容仪表仪态

微笑是一种国际礼仪

职场中着装的基本要求

职场中的站姿、坐姿

与领导同行时，站的位置与走的位置

#### 2. 办公行为礼仪

握手的基本礼仪

递名片的基本礼仪

接待顾客时的基本礼仪

拜访客户时的基本礼仪

