

《企业现场管理技能之工作关系（JR）》

课程介绍

【教学方式】概念讲解，案例讨论，方法演练，游戏互动。

【课程分类】管理类。

【培训对象】基层管理人员。

【课程收益】

1.通过概念解析，让基层管理者了解并牢记自己的职责和应具备的素质；

2.通过逐步解析，案例讨论，反复训练，让基层管理者掌握现场与员工工作关系处理的方法和技巧；

3.通过工作关系方法学习，增强基层管理者管理员工的信心。

【课程学时】12小时。

【课程简介】

课程针对班组长在工作中面临工作矛盾时，无从下手或者粗暴简单，造成关系紧张，工作受挫，团队氛围不好，员工流失率高，工作任务无法顺利完成。班组长掌握实用可操作性的员工关系处理方法，对他们有效完成工作任务极其重要。本课程通过班组职责和素质解析，让班组长明确自己的职责和应具备的素质，通过案例讨论和按照四个步骤一步步学习和训练，能够掌握规范、实用、可复制的工作关系方法。

【课程大纲】

第一章 课程导入

- 1.生产现场常见的问题；
- 2.主管应具有的姿态；
- 3.主管必备的五个条件；
- 4.生产现场的五大任务；
- 5.案例讨论；
- 6.工作改善卡片内容介绍；
- 7.班组长处理员工关系能力测试。

章节收获：通过常见的生产现场问题回顾，让管理者反思自己工作的不足，然后通过班组长素质、条件和现场工作任务的了解让班组长建立全面清晰的责任意识。通过案例讨论，掌握矛盾处理重要性的基本认识，通过测试了解自己员工关系管理现状。

第二章 掌握事实

- 1.案例分享；
- 2.明确目标；
- 3.调查至今为止事件的全部事实；
- 4.找出相应的制度及惯例；
- 5.与相关人员交谈（原则、技巧、内容）；
- 6.了解相关人员想法与心情；
- 7.掌握全部事实经过；
- 8.案例讨论与方法训练。

章节收获：掌握处理矛盾或者事件的准备工作的步骤和技巧，有的放矢，有备无患。

第三章 权衡与决策

- 1.整理全部事实情况；
- 2.分析事实的相互关系；
- 3.考虑可能采取的措施；
- 4.查阅有关的制度和惯例；
- 5.考虑对相关方和生产的影响；
- 6.案例讨论与方法训练。

章节收获：通过多个案例讨论和方法训练，掌握处理措施的利害权衡方法。

第四章 采取行动

- 1.思考是否由自己来完成；
- 2.考虑需要哪些人来协助；
- 3.向上级汇报；
- 4.注意采取行动的时机；
- 5.不要推卸责任；
- 6.选择地图对措施选择的帮助。

章节收获：通过案例解析和讨论练习，以及选择地图的方法学习，掌握事件处理措施实施的方法技巧。

第五章 确认结果

- 1.跟进的机会；
- 2.跟进的周期；
- 3.输出、态度和关系改善的效果；
- 4.是否对生产有帮助；
- 5.章节练习。

章节收获：矛盾处理是为了促进工作更加顺利开展，因此处理完后要对处理效果进行检讨，以便及时掌握情况，防止问题恶化。同时也可以通过检讨，不断提高工作关系处理技巧。

第六章 建立良好的工作关系

- 1.案例分享并讨论；
- 2.遇见问题的四种途径；
- 3.与员工分享工作实情；
- 4.安排工作的五步法；
- 5.及时表扬及一分钟表扬方法；
- 6.及时告知与员工相关的变动；
- 7.充分发挥员工的能力；
- 8.章节训练。

章节收获：处理矛盾是不得已而为之，与员工建立良好的工作关系才是正确的方法。本章节通过案例讨论和方法训练，掌握建立良好工作关系的方法技巧。

课程回顾与总结