

管理角色定位与沟通辅导培训课纲

培训目的：提升管理者人际沟通和带团队的能力，让管理者能够更好地与员工相处，培养团队情感，增强团队凝聚力，调动员工积极性，降低团队离职率。

培训形式：启发引导、团队协作、角色扮演、模拟演示、头脑风暴。

Day1

一、管理就是管关系

1. 管人就是管人性（人性的3大底层追求）
2. 新生代员工在想什么（400份调查问卷结果）
3. 管理者与员工如何建立良性关系（情感银行）
4. 如何构建和谐的团队氛围（员工关怀5维度）

★讨论：为什么最弱的唐僧能够领导取经队伍？

二、正确评价下属

1. 查找问题的根本原因（5WHY）
2. 正确认识下属（维度观）
3. 发现下属的核心诉求（需求对位）
4. 充分了解下属（优势发掘）

★练习：发现和善用下属优点

三、下属沟通技巧

★分享：资深管理者分享员工管理故事

1. 有效聆听下属（4维度+9注意）
2. 引导下属沟通（话术）
3. 减少信息不对称（沟通视窗）

4. 与下属保持持续沟通（非正式沟通）

5. 应对和调停冲突（ABCD 原理）

★练习：如何对待情绪低落的员工

四、表扬和批评下属

1. 正确表达认可与不认可（场景+话术）

★讨论：失败的表扬案例讨论

2. 有效表扬下属（方法总结）

★讨论：失败的批评案例讨论

3. 有效批评下属（方法总结）

★练习：表扬与批评下属场景演练

Day2

一、工作安排与评价方法

1. 有效布置工作（6 步法）

2. 听取下属汇报（6 步法）

3. 引导下属汇报工作（话术）

4. 有效激励员工（激励原理）

5. 有效实施授权（3 步法）

★讨论：如何鼓励不求上进的下属？

二、培养下属的方法

1. 培养新员工的技巧（融入+故事）

★练习：帮助新员工融入团队

2. 正确传授技能 (6 步骤)
3. 引导老员工进步 (3 步骤)

三、构建团队影响力的技巧

★讨论：如何应对下属的负面情绪

1. 让员工感觉管理者靠谱 (高反馈语言)
2. 在团队树立威信 (势能积累)
3. 不失威严地表达谦和 (3 步骤)
4. 正确处理下属的顶撞 (5 步骤)
5. 有效的向下属道歉 (3 注意)

★练习：如何说服与帮助员工改掉坏习惯

四、实施奖罚的方法

1. 有效激励员工的方法 (任三角)

★讨论：失败的奖励下属案例

2. 有效奖励下属 (正激励方法)

★讨论：失败的惩罚下属案例

3. 有效惩罚下属 (负激励方法)