

**课程名称：**《结果导向的行动改善》

**课程时间：**1天

**课程研发：**牟绎可

**课程描述：**

<b>培训对象</b>	中、基层管理人员	<b>课程主题</b>	“结果导向的行动改善”
<b>培训方式</b>	面授+多类互动教学	<b>标准课时</b>	1-2天（6小时/天）
<b>一、课程简介</b> 本课程以落地结果为导向，从目标与表象任务区分，到工作过程的有效控制协调、直至稳妥的把控结果，全程配合实用系统落地工具包、辅以内部真实问题案例，在课程中做深入分析练习，课堂现场生成有效解决问题方案，并将工作过程成长历练收获举一反三式复制在更多实际工作中。 课堂中掌握的工具和方法也将持续的支持大家在课后持续成长，保证课程更持久的影响效用。			
<b>二、课程目标</b> 1、 区分任务和目标结果； 2、 了解员工责任感与解决问题之间密切关联； 3、 学会用工具诊断和检测自己的结果落地能力水平并进行自我管理调节管理； 4、 让个人责任化转化为团队责任化； 5、 学习和训练结果责任导向的必备沟通意识与行为能力； 6、 体验和学习团队结果达成的辅助工具系统 7、 学习将课堂工具使用多角度延展到解决生活、工作问题上。			
<b>三、授课方式</b>  知识讲授、案例教学、工具教授、问答互动、分组研讨、视频分享、模拟演练、讲师点评等  多元化方式丰富授课			
<b>四、课堂设施要求</b> ➤ 教室：宽敞明亮/通风良好/温度适宜（小班授课，辅导针对，效果最佳） ➤ 桌椅摆放方式：根据教室格局及实际上课人数来确定（分组摆放最佳） ➤ 设备：摄影仪、白板、白板笔、大白纸、无线话筒或胸麦、音响设备等。			

**【课程设置】：**

课程单元	课程内容	知识要点
<p><b>单元一</b> 认识任务与结果的差异</p> <p><b>2 小时左右</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 导入：完成任务不等于结果               <ol style="list-style-type: none"> <li>1、责任胜于能力</li> <li>2、结果证明价值</li> </ol> </li> <li>◆ 员工的底线-提供结果               <ol style="list-style-type: none"> <li>1、责任感分析工具解读员工的岗位使命</li> <li>2、员工责任感与解决问题能力的关系</li> </ol> </li> <li>◆ 任务即程序，结果即目标 透过表面任务看真正的需求！</li> <li>◆ 结果心态的三要素训练               <ol style="list-style-type: none"> <li>1、意识 从“本能”到“能力”</li> <li>2、言行 从“耗电”到“充电”</li> <li>3、结果 从“失控”到“驾驭”</li> </ol> </li> <li>◆ 结果由自己掌握               <ol style="list-style-type: none"> <li>1、做主自己的思维心境</li> <li>2、做主自己的言行方向</li> <li>3、做主事态的发展结果</li> </ol> </li> </ul>	<p>案例讨论 “员工差距”</p> <p>版权工具 “能力检测表” --自我管理控制 --他人共情影响 --问题解决驾驭</p> <p>结果心态训练模型</p>
<p><b>单元二</b> 提供结果，承担责任</p> <p><b>2 小时左右</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 团队的结果来自人人负责               <ol style="list-style-type: none"> <li>1、团队让个人的价值最大化</li> <li>2、人人负责才能创建文化力</li> </ol> </li> <li>◆ 凝聚力来自团队中的个人责任汇总               <ol style="list-style-type: none"> <li>1、团队目标</li> <li>2、原则</li> <li>3、方法</li> </ol> </li> <li>◆ 责任汇报与自我跟进               <ol style="list-style-type: none"> <li>1、共同利益点思维</li> <li>2、成熟系统的筹码价值包依据</li> <li>3、预前提问辅助</li> <li>4、汇报原则与细节</li> </ol> </li> <li>◆ 积极心态解决问题思维               <ol style="list-style-type: none"> <li>1、积极心态的必备问答思维</li> <li>2、金三角提问法则</li> </ol> </li> </ul>	<p>团队体验活动 “四平八稳”</p> <p>团队责任感成长模型</p> <p>汇报细化步骤指导</p> <p>金三角提问法则</p>
<p><b>单元三</b> 自我完善</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 摆脱逃避责任的借口 心理学解读-逃避责任背后的自我投射 责任意识从童年种下基因</li> </ul>	<p>系统工具包</p>

<p>行动才能出结果</p> <p>2 小时左右</p>	<p>责任思维是可以后天塑造的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 学会从挫折中成长           <ol style="list-style-type: none"> <li>1、有前途的职场永远都是任务大于能力</li> <li>2、积极目标的恐惧焦虑其实是成长最大的动力！</li> </ol> </li> <li>◆ 善意的沟通与反馈技巧           <p>表现责任力的沟通技术训练</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、我帮你沟通思维建立--核心责任沟通能力</li> <li>2、有效认可 + 正确示范提醒（问题指导时使用）</li> <li>3、责任内归因表达（寻求反馈时使用）</li> <li>4、保证执行结果的 4W1H 沟通法（上传下达使用）</li> <li>5、驾驭过程结果的“非暴力沟通技术” (有效内部沟通的必备原则)</li> </ol> </li> </ul>	<p>“训练实操”</p> <p>系统技巧包</p> <p>“训练指导”</p>
------------------------------	---	--