
企业班组长培训

【课程背景】

有研究表明，90%的问题源于基层班组长管理，因此班组长管理水平的高低直接影响着企业管理的效率和竞争力，直接影响公司的形象、安全生产和员工士气，企业的班组长不仅承担着这些重要任务，还要上下沟通协调，管理好团队，需要较高的管理与沟通艺术。要成为优秀的企业，企业必须正视这一点：班组长是企业不可或缺的人力资源，优秀的班组建设是世界级公司提升管理效率的重要组成部分！让班组长---企业的根基更稳固更优秀！

【讲师特色】

邓雅文老师有丰富的企业现场管理经验，是众多 500 强企业指定的培训项目开发专家！

2009 年中国电信转型移动领域，邓雅文老师为中国电信股份有限公司广东传送网络运营中心开展“建立快速反应战斗班组团队”管理活动,培训各分公司管理人员四百多人次，为今日的 4G 发展奠定了良好管理基础！

【课程收益：】

- 了解班组长在企业管理中的重要性
- 提升班组长的综合管理能力
- 掌握班组长应具备的心理素质及解决技巧
- 掌握解决现场问题的程序和方法，提高现场管理绩效

【课程时间】 3 天

【课程大纲】

第一模块：班组长角色定位与管理理念认知

- 1、班组长管理现状分析及改善
- 2、班组长管理的类型、基本内容(对象)与特点
- 3、班组长的角色认知与定位
 - 1) 角色认知一：作为上司的班组长是领导者
 - 2) 角色认知二：作为下属的班组长是执行者
 - 3) 角色认知三：作为同事的班组长是协助者
- 3、班组长个人素质是影响班组管理的关键因素

班组长的职业素养要求：

- 1) 懂管理，会带兵打仗，会使用兵法
- 2) 懂技术，会指导生产，会运用剑法
- 3) 懂人情，会体贴员工，会运用心法
- 4、班组长应掌握的现代化管理理念

- 1) 现代企业班组管理的发展趋势
- 2) 了解人性才能做好班组管理
- 3) 前沿的管理理念及其实际应用

5、问题研讨:优秀班组长的八项条件

头脑风暴法探讨企业优秀班组长应具备的条件，把有建设性的建议和意见记录，总结出金牌班组长的八项条件。

第二模块 学会交流沟通 营造“无敌”团队

- 1、 你是一名优秀的团队领导吗
- 2、 建立起你和班组成员间的信任
- 3、 班组交流沟通的重要性
- 4、 沟通要点：观察技巧和倾听技巧
- 5、 班组长对下级沟通中容易犯的错误
 - 1) 认为自己永远是对的，不善于倾听
 - 2) 打断他人讲话，过早的评价
 - 3) 忽略过程，只急着看结果
 - 4) 工作繁忙，精力不集中

6、 班组长对下级沟通中应掌握的方法技巧

- 1) 不着急说，先听听看
- 2) 不说长短，免伤和气
- 3) 广开言路，接纳意见
- 4) 部属有错，私下规劝
- 5) 态度和蔼，语气亲切
- 6) 若有过失，过后熄灭
- 7) 学会和各种性格的员工沟通
- 8) 说服员工的技巧

7、 班组长与上级沟通中容易犯的错误

- 1) 害怕向领导沟通、反馈
- 2) 缺乏及时反馈
- 3) 倾听障碍
- 4) 无法准确领会领导意图

8、 班组长与上级沟通可以学习的方法技巧

- 1) 意见略有差异,要先表赞同
- 2) 持有相反意见,勿当场顶撞
- 3) 想要有些补充,要用引伸式
- 4) 如有他人在场,宜仔细顾虑
- 5) 心中存上司,沟通有技巧

9、 同级之间扯皮的根在哪

10、 不同班组队伍之间沟通应把握的原则技巧

互动讨论：您在平时工作中沟通顺畅吗？

案例分享：表扬人的技巧

批评人的技巧

“表达不同意见三步曲”

“问题”的发现与解决

执行制度中的“刚”与柔

第三模块：班组长日常实务管理

1、 班组长会议管理

如何开好班前会

如何开好生产工作碰头会

如何开好生产工作动员会

班组长当众演讲、指挥技巧

2、 工作布置与督导

学会合理布置任务

任务布置后的指导很重要

教你几种督导模式

不要将“督导”变成“代办”

学会活用员工激励

“激励菜单”由你点、

3、班组培训的内容和方法

班组长培训能力的提升

如何培训新员工（OJT）

如何培训在职员工

技能训练跟我学

4、班组成本管理

这些问题该怎么办

班组搞成本核算，都干什么

成本节约出效益