|  |
| --- |
|  |
|  |
| **离职员工的面谈技巧和情绪管理** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 主办机构 |  | 劳达企业管理咨询公司/劳达律师事务所 | | 参会费用 |  | ¥2800元/人 | | 时间地点 |  | 2017年4月20日·上海 | | 参会对象 |  | 总裁、人事总监、法务总监、人事经理等企业中高管 | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 【课程背景】  话说“离职见人品”，让HR和管理者最头疼的就是如何主动辞退员工。实际工作中并不是您有合法性证据就能让员工乖乖买单的；也不是您提出的赔偿方案高出法定标准就能打动对方的。  在离职中如何有效避免暴力冲突事件？面对痛哭的员工我们如何快速安抚？除了合法性的文书准备，我们要做其他哪些预防措施？在沟通中绝对要避免的事情有哪些？如何快速识别八种危机信号？集体裁员中您该找哪些员工最早沟通？  【课程收益】  1、清晰在离职面谈的角色和作用；  2、完善离职面谈前期的准备工作  3、懂得离职面沟通中员工的心理活动规律  4、学习和掌握离职面谈中的关键沟通要素和技术  【课程特色】  1、落地式辅导：让培训成为解决管理问题和达成管理目标的工具；  2、在情境中学习：模拟真实管理情境，采用案例式教学，充分调动员工的学习研究热情；  3、采用学员为中心的引导式、教练式的培训方式，使学员在深度体验中获得感悟和领会；  4、老师经过多年的心理学和管理实践，研究总结出的方法和步骤高度精炼和具有实用性。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 【课程内容】  **离职面谈沟通的前期准备**  **一、离职面谈的类型和目的**  1、离职面谈的三种类型  2、离职面谈的目标设定  3、离职面谈中HR、经理人的角色和作用  4、离职中的员工关系管理  **二、梳理离职面谈的各项准备工作**  1、员工现况的分析及评估  2、离职面谈的环境细节安排  3、离职期间的员工管理及沟通安排  4、离职员工的心理反应过程及应对  5、要避免和不能做的事情有哪些  6、危机管理的预案与流程  **离职面谈沟通关键要素**  **一、员工主动离职的面谈技巧**  1、常见员工离职面谈时的三种心理活动  2、离职员工沟通的典型误区  3、保留员工的三个方法  4、离职员工沟通的四个关键要素  **二、员工被动离职的面谈技巧**  1、准备：整理经验、梳理心情 | 2、离职面谈的四个步骤（开场-处理负面情绪-问答-收场）  （1）如何做开场白  （2）常见员工负面的反应  （3）如何处理员工负面反应  （4）员工可能的特殊反应的处理  （5）如何应对问答环节  （6）如何收场：结束面谈  3、离职面谈的checklist  4、危险信号/确保安全/潜在的危机识别与应对  （1）八种危险信号  （2）潜在的危机处理方法  5、员工沟通期间，如何调整自己的情绪  （1）学会自我察觉  （2）学会疏解情绪和放松  （3）确认自己的决策  （4）对事件的正确理解  **三、在实际管理中的具体应用**  1、实际四种典型案例操练  2、每组角色扮演  3、学员-讲师点评  **四、回顾与总结** |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| 【讲师介绍】  **王苑 老师 心理学-管理学跨界专家**  •王老师毕业于首都师范大学，应用心理学研究生，曾任职天力亚太管理咨询公司中国区副总裁，拥有世界500强企业多年管理经验。  •11年来，王老师致力于“心理学在企业实际管理中的应用”领域，曾为300多位经理人进行咨询和提供教练服务，配合企业重大变革管理80多起， 配合企业危机管理150多起，有2600多例的企业员工EAP辅导、咨询和几百场的培训授课经验。教练式授课，轻松幽默，互动性强，在培训中借鉴了心理学的各类活泼的方法，大量采用案例情景学习，深受员工喜爱。  •曾培训和辅导企业处理各类员工管理的问题，尤其是近年来常见的各企业的大规模或小范围的变革、重组、裁员，以及管理层的调迁、调岗服务和特殊“个性”员工管理等等。大量的个案实践使她深谙教练技术、心理咨询技术以及企业管理的精髓。使得她能够深入理解员工与管理层遇到的具体问题，帮助管理者解决在管理中遇到的各种员工管理问题。  •曾服务英特尔、IBM、陶氏化学、微软、汇丰银行、渣打银行、花旗银行、通用电气、YUM、伊顿、爱普生、惠普、谷歌、空气化工、美孚石油、诺基亚、中金所、李宁、阿迪达斯、宝洁、延峰汽车、中国联通、宝钢集团、中国银行、中石油、星巴克、ITT、中国移动、海南航空、南方航空、利比等客户。 |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Registration / 预订席位 |
| 参会人员信息 |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 公司名称： | | 公司地址： | | | 姓名： | 性别： | 职位： | 电话： | | 邮箱： | | 手机： | | |  |  |  |  | |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 参会城市： (请在选择处打“√”） | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | [ ] 上海5月25日 |  |  |  | | | | |
| 公司抬头： |  |  |  |  |
| 项目明细： (请在选择处打“√”） | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | [ ] 培训服务费 | [ ] 会务费 | [ ] 咨询费 | [ ] 服务费 | | [ ] 转账 | [ ] 现场现金 | [ ] 现场刷卡 |  | | | | |
| 付款方式： (请在选择处打“√”） |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 劳达laboroot®成立于2005年，由国内顶尖劳动法与员工关系专家魏浩征先生创办并领衔，是中国第一家专注为雇主方提供劳动法与员工关系咨询、培训、外包及法律服务的咨询公司和律师事务所，2014-2015大中华区最佳劳动法咨询与服务机构，2015大中华区人力资源服务机构品牌100强。 劳达laboroot®总部设于上海，并在北上广深等地设有十家分支机构。 劳达laboroot®一直致力于综合运用中国本土的劳动法规政策，解决企业人力资源管理过程中的员工关系问题，帮助企业降低人力成本，控制法律风险，实现卓越员工关系管理。 劳达laboroot®已与数百家知名企业（包括百余家500强）建立劳动法与员工关系顾问、培训、裁员/并购/用工模式调整/劳动争议处理、外包等项目的常年合作关系。 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 说明: http://www.laboroot.com/laboroot/edm/l.jpg | |  |  |  | | --- | --- | --- | | 联系我们： |  |  | | 联系人：Ada 蒋小姐 |  | 传真：021-51685239 | | 电话：021-51696196-821 |  | 邮件：ada.jiang@laboroot.com | | 手机：13816194427 |  |  | |
| 说明: http://www.laboroot.com/laboroot/edm/r.jpg |