

**主办单位：杭州时代光华教育发展有限公司 杭州步步为赢教育科技有限公司**

**从基层到主管--新角色把控技巧**

**4.20-21**

**杭州站**

**主讲老师：江磊**（浙江大学经济学院公共管理硕士、中国电信特聘讲师）

**授课对象：**基层主管、储备干部

**时间安排：**2018年4月20日9:30至17:00

2018年4月21日9:00至16:30

**地点安排：**待定

**参课费用：**学习卡套票8张/人

现金票3800元/人 [购买学习卡享受更多优惠](http://www.hztbc.com/public/study_card.php)

**人数限制：**60人

**课程目标**

* 工作转型后的角色定位
* 掌握有效沟通的技巧，顺利完成对上、对下和平行的沟通任务
* 认识对班组成员的激励工作的重要性，掌握有效的激励方法

**课程大纲**

**一、工作转型后的角色定位**

* 技术骨干与管理者的特质区别
* 案例研讨：《新任经理李凡的烦恼》
* 管理者的责任和价值
* 管理者的成熟心态开放研讨
* 想要解决问题，但是却面对太多的不可控因素，我能怎么办？
* 想要解决问题，但是牵连问题过多，积重难返，我该怎么办？
* 上级政策错误，执行不下去或者会造成重大损失，我应怎么办？
* 视频案例：曾可达与蒋经国的电话
* 管理者管理能力提升的内在结构

**二、沟通协调技巧强化训练**

* 案例研讨：工作任务布置案例——是领导没说清楚，还是下属没听明白？
* 沟通的三个层面（信息、观点、情感）
* 案例研讨：不符合规范的单据
* 视频案例：李云龙和赵刚的初次见面
* 三种典型心态（父母心/成人/儿童）的特点及适用范围
* 如何迅速终止人际冲突？——A心态的调整
* 视频案例：《青瓷》中张仲平的赞美为何有效果？
* 视频案例：《亮剑》中赵刚如何在短时间完成教育说服工作的？
* 案例研讨：一次晨会中发生的冲突
* 案例研讨：一家IT公司的奇怪规则
* 表达的五个关键
* 案例研讨：任务真是把人累死了！
* 倾听的五个层次
* 视频案例赏析：《暗算》中钱之江体谅童参谋
* 倾听的技巧
* 案例研讨：如何表达同理心
* 小练习：看图读情
* 小测验：看看自己的情绪识别能力
* 学会解读沟通中的肢体语言和类语言
* 学会解读沟通中对方的情绪
* 向下沟通情景案例集：
* 如何执行不受欢迎的政策？
* 如何突破政策执行障碍？
* 如何面对下属打小报告？
* 如何面对固执己见的下属？
* 如何对付难缠的“刺头”？
* 向上沟通情景案例集：
* 如何面对上司越级指挥？
* 如何获得上司的支持？
* 如何给上司提建议案？
* 如何面对与上司的意见冲突？
* 平行沟通情景案例集：
* 如何主动跨部门协商，建立更有效协作模式？
* 如何使对方部门改正错误并研拟防范之道？
* 如何处理部门之间的踢皮球现象？
* 如何协调部门间看法上的冲突？

**三、激励和辅导技巧强化训练**

* 管理者激励工作难点和解决思路
* 案例研讨：一份关于员工满意度的研究报告
* 案例研讨：什么时候激励比较有效？
* 视频案例：面对困境的曹操
* 用“正面心态”引导下属——换框法的运用
* 自我激励体修炼的“天龙八部”
* 与下属形成良性的互动——感应四律
* 面对下属的五种“不安”
* 视频案例：史今骂醒许三多
* 案例研讨：赞美的迷思
* 表扬和批评的要点
* 视频案例：面对下属发牢骚
* 负面情绪和正面情绪的传递方向
* 案例研讨：如何处理犯错的下属？
* 辅导下属工作五步法

****

**江磊**

**劳动法规政策高级咨询师**

 **资历背景**

* 12年企业培训经验
* 浙江大学经济学院公共管理硕士
* 杭州时代光华合作讲师
* 地心引力讲师工作室合作讲师
* 中国电信集团级特聘讲师
* 浙江电信培训中心签约讲师
* 安徽邮电职业技术学院签约讲师

**授课风格**

* 秉持“知行合一”培训理念，专注于企业中基层，务实而不空谈；
* 课程设计思路严谨，课程演绎说理透彻；
* 风趣幽默、生动易懂，善于运用故事、情景演练、研讨等方法增强培训效果；
* 培训授课取材于实际的工作，启发学员运用于实际工作。

**授课经验**

义乌小商品城、迪佛汽车、中国石化测井公司（重庆）、深圳茂华装饰工程有限公司、深圳视界装饰工程有限公司、重庆永宏家私有限公司、重庆驰茂装饰有限公司、西城实业集团、溢江春养生会所、成都巴渝寒舍餐饮有限公司、深圳卡贝尔服装有限公司、彪神服饰有限公司、印龙服饰有限公司、双立新百货商场、融汇温泉产业发展有限公司、中国电信浙江公司……

**课程预告**

**时间：**2018年4月26日（周四）

**课题：**《企业劳资法务实用指导》

**主讲：**杨卫华（劳动法规政策高级咨询师）

**学习卡套餐**

