

如何打造一支创新型的服务团队？

课程目标：

- 1.增进学员对创新服务团队的正确认知与掌握服务团队协作技巧
- 2.建立创新服务共识及打造高效能团队，提升团队工作效能
- 3.认识组织中服务沟通与工作协调的重要，促进跨部门双赢协作
- 4.有效发挥创新服务团队的功能，有效激发服务团队潜能

培训对象：企业内全体员工

培训方法：互动式教学+小组研讨+案例分析+角色演练+实务运用

课程时间：2天

课程大纲：

第一单元、创新服务团队是创造企业绩效的成功关键

一、我们为什么要创新？

二、创新服务团队是发挥组织战斗力的基础

三、创新服务团队发展四阶段：

1.规范期—凝聚力量

2.风暴期—面对冲突

3.形成期—包容差异

4.绩效期—信任互赖

四、创新服务团队文化与价值观

五、如何强化创新服务团队协作意识？

案例研讨:企业发展（转型或变革）中团队协作常见的障碍！

第二单元、创新服务团队的沟通技巧

一、岗位上沟通问题探讨

二、辩认沟通误区及建立正确认知

1.团队沟通常见的6个误区

2.建立正确的沟通认知

3.培养对沟通的正确心态

(1) 积极主动 (2) 双赢合作 (3) 正面思考

4.掌握创新服务团队的沟通模式

5.深度沟通技巧

(1) 肯定与赞美 (2) 用心倾听 (3) 有效提问技巧

6.建立良好的工作关系

(1) 尊重接纳 (2) 达成共识 (3) 工作协调

案例研讨：创新性服务团队沟通模式介绍

第三单元、转型（变革）中团队的冲突管理

一、如何看待冲突？

二、探讨冲突的起因？

三、对冲突的建设性看法

四、冲突管理的策略思考

五、冲突管理矩阵分析

(1) 顺从 (2) 对抗 (3) 逃避 (4) 合作 (5) 妥协

六、工具运用：冲突分析表

七、团队冲突管理的八大技巧

案例研讨：如何有效避免团队冲突？

第四单元、创新服务团队执行力

一、企业执行力不佳的原因分析

二、突破对执行的误区

三、正确执行的5个心态

四、执行的纪律是没有任何借口

五、执行的6个成功关键

六、如何建设高执行力创新服务团队？

1. 建立共同目标

2.增进彼此互信

3.塑造团队文化

4.建设性的沟通

5.鼓励团队学习

6.有效处理冲突

7.强化正向激励

七、团队中的正向激励

案例研讨：如何打造创新学习型的服务团队？

案例研讨：世界咖啡馆！

课程总结与问题解答