
《管理者沟通技巧与团队激励》

课程大纲 (1--2天)

课程特色：

详细阐述有效沟通与激励的操作精髓。分析有效沟通与激励的经典个案。掌握有效沟通与激励的技能提升方法。同时融入有效沟通与激励的实战模拟练习，引爆有效沟通与激励的行动方案

课程对象：企业中高层管理者

课程大纲：

第一章 有效沟通的方法与功效

一.沟通的定义与实质

复杂而隐蔽的交谊舞

沟通是双赢的过程

二.遵从有效沟通的五特性

1) 双向性

2) 明确性

案例：小孩，尼姑及和尚沟通的故事

3) 谈行为不谈个性

案例：某女营销员失单

4) 积极聆听

1) 倾听能力的自我测试 2) 聆听的技巧

名人堂：众名人带你感受他们的驱动人生马云任志强李嘉诚柳传志史玉柱

5) 善用非语言沟通 非语言沟通的方式

沟通游戏：语气与语调的练习

三.对有效沟通的深入认识

沟通无极限

沟通游戏：闭眼撕纸(第二回合)

四.为什么经理人要注意对部下进行有效沟通

引子案例：王经理为什么受累不讨好？

1.管理人员沟通的重要性

2.沟通对于领导者来说更具有特殊意义 五.有效沟通与情商

案例：钢铁大王查尔斯·施瓦布惩罚工人吸烟 案例：《财经时报》记者对张锡民的采访 六.应当克服的痼癖与习惯

案例：一位著名散文家的精彩描述 案例：富兰克林的著名自述

第二章 有效激励的方法与功效

一.破解中国企业管理难题？

结论：企业各级经理人应当努力学习和提高有效激励的知识和技能

二.案例与启示

1.案例 1：英国长寿公司俱乐部的启示

结论：激励机制导致企业高度敏感，企业高度敏感导致不断创新

2.案例 2：《人力资本》杂志记者对张锡民的采访

结论：激励机制的建立和深化是现代企业生命力的根本保证 咨询实例：一个经理的困惑：一个员工拿 6000 元还不满意

联想的不断进取实例，柳传志开会罚站

3.小组讨论：

三.加强对激励理论的认识和学习

(一) .马斯洛需要层次论模型

1.理论明义讲解 2.机理分析与管理启示

(二) .激励--保健双因素理论

1.理论明义讲解 2.机理分析与管理启示

案例：珠三角某企业

(三) 公平理论

1.理论明义讲解 2.不公平员工的表现 3.管理启示

四.员工激励的一般原则

引子案例：任经理的激励措施

1.激励要因人而异

实战中员工激励的基础--个体差异的了解 因人而异的三种分类

2.奖惩适度

3.激励的公平性

4.奖励正确的事

五.员工激励的高级原则

1.激励员工从结果均等转移到机会均等，努力创造公平竞争环境

案例：吴士宏的成长道路

2.激励要把握最佳时机

案例：某民营企业老板倡导“8小时以外的关怀”

3.激励要有足够力度

4.激励要民主、奖罚分明

5.物质奖励与精神奖励相结合，正负激励即奖励与惩罚相结合

案例：送喜报到家里去 老总送个小条子表扬

6.构造员工分配格局的合理落差

六.员工气质与激励

1.四种气质及其优缺点

2.气质和工作类别相搭配

案例：红楼梦人物的气质

七.如何处理员工的抱怨

1.乐于接受抱怨

2.尽量了解起因，任何抱怨都有原因。

3.平等沟通

4.处理果断

5.就事论事，尊重任何员工的抱怨