

第一部分 责任心与执行力（半天）

一、课程收益

《责任心与执行力》致力于打造具有凝聚力、战斗力、富有责任心的职业团队，使其掌握必备的管理理念、方法、模式与工具，提升管理水平。通过案例分析、现场解答、角色扮演、电影片段、情境模拟、管理游戏、团队竞争等形式，让参加者在紧张、热烈、投入的状态中，体验什么是真正的上传下达式的管理与执行，如何做执行。讲授的观点简单实用，容易记忆，可以学完就用，而且用之有效。

二、课程大纲

第一讲 责任心与契约精神

一、您在企业中的自我定位：我是谁？我在企业应当是谁？

（“我是谁”互动）

二、商业合作就是信托责任与契约精神的结合

1、每项工作都是领导的托付。

2、完成工作要有契约精神及合同感，每一份接受的指令都是隐

性的契约，不能做“圈外人”，体现高度的敬业精神。

3、契约精神的三个要素

(1)、**100%**对自己、企业、团队负责（“过马路”互动）；

(2)、靠原则去做事；

(3)、靠结果做交换

第二讲 结果与任务

1、什么是结果？

我们每天做的是结果？还是任务？我们是否清楚？公司是以结果做商业交换的平台。

结果三要素：——有时间、有价值、可考核。

2、什么是任务？

完成差事:领导要办的都办了。

例行公事:该走的程序走过了。

应付了事:差不多就行了。

无价值的东西：应付工作是任务，提供价值是结果。

3、结果种种

无结果、假结果、坏结果，都是做任务。合格结果、超值结果才是

我们想要的结果。（经典分享：九段秘书与九段经理）

4、做结果的两种思维意识：结果外包；底线结果。

5、做结果的方法：重点法、分解法、承诺法。

第三讲 4 R 制度管理模式

是什么成就了 GE、保洁这样伟大的商业帝国，是运营模式，

是制度执行力，是落实战略的 4R 执行制度。

4R 思想与模式，提供一种有效的管理模式。

R1：凡事必有结果，就是结果定义清楚。

R2：有结果就必须落实到“我”，就是一对一责任

R3：对“我”不相信就必须检查，就是检查与改进。

R4：有检查就必有奖罚，就是即时激励。

R1：结果定义，预算与计划系统。

R2：承诺结果，关键职责。

R3：检查结果，业绩跟踪改进系统。

R4：即时奖罚，业绩考核评估系统。

视频：《天下无贼》等

第二部分 高效沟通（半天）

一、课程背景

生活中无时无刻都在进行着沟通，与上级、同事、客户、朋友，沟通的水平影响着个人的成败、组织的运行效率与士气。

本课程通过结合学员的工作中的案例，演练强化关键的沟通技巧，促进学员提升在企业内部（同事之间、上下级之间、部门之间等）的沟通效率。

二、课程收益

- 1、了解沟通过程中的要素对有效沟通的影响；
- 2、了解不同类型人员沟通风格的特点，并应用于工作中及生活中，提高沟通效率；
- 3、掌握积极倾听、说服及提问细节的技巧；
- 4、通过各种情景演练，强化所学技巧及知识转换到所在工作环境。

三、课程大纲

导言

- 1、决定业绩的三个方面
- 2、职业人士所需要的三大基本技能

一、有效沟通概述

- 1、有效沟通的定义
- 2、有效沟通的分类

二、沟通六要素：微笑、姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头

三、沟通的开始——问候寒暄

四、沟通的语言：文明、礼貌、准确。

五、沟通的主题：既定的话题、高雅的话题、轻松的话题、擅长的话题。

六、与上司沟通的技巧

- 1、与上司沟通的四大障碍
- 2、与上司请示汇报的三大要点
- 3、与上司请示汇报的三个基本态度
- 4、与三种不同性格领导沟通的技巧
- 5、与领导沟通的最高境界。

七、与部下沟通的技巧

- 1、缓和对部下矛盾的三种方法
- 2、下达命令的技巧
- 3、赞扬部下的技巧
- 4、批评部下的方法

经典案例分析：小马有什么问题

八、如何与不同类型的人士相处与沟通

- A、老虎型的特征和与其沟通技巧**
- B、孔雀型人的特征和与其沟通技巧**
- C、猫头鹰型人的特征和与其沟通技巧**
- D、考拉型的特征和与其沟通技巧**
- E、变色龙型的特征和与其沟通技巧**