

班组长情商及管理技能训练

主讲老师：何兴胜

【课程背景】

班组长是兵头将尾，基层团队的核心骨干及管理者，职位虽不高但责任重大。企业各项规章制度的落实在班组；各项生产任务的完场看班组；企业文化建设也是班组先行；企业执行力推进的主力军也是班组。班组长是上级与下级沟通的桥梁，是班员与班员、领导与员工之间联系的纽带，发挥着不可忽视的重要作用。

研究表明，企业 90% 的问题源于基层班组长管理。企业班组长不仅承担着一线的工作任务，同时还承担着带领团队、管理团队、上下协调、合理调度等管理任务。成功的优秀企业必须正视这一点：班组长是企业不可或缺的人力资源，优秀的班组建设是世界级企业提升管理效率的重要组成部分。本课程是专门为企业一线主管及企业班组长量身定制的成长性课程，旨在提升企业班组长的职业素质和管理水平。

◆课程目标：

- 1、提升班组长情商能力；
- 2、明确基层管理者管理角色认知与定位；
- 3、掌握班组团队建设的基本方法；
- 4、掌握班组长执行力提升的基本方法。

◆课程特色：

采取引导式授课方法，引入行业管理情境案例，充分尊重学员的知识、技能与经验，提升学员的思维能力和实际问题解决能力。

◆授课方法：

理论讲授 50%，小组研讨交流 30%，角色扮演 10%，视频案例 10%。

◆授课时长：

1 天

◆课程大纲：

一、班组长情商提升与修炼

- 1、情绪和压力的客观性
- 2、情绪需要调适，压力需要舒缓
- 3、情商是成功管理的关键
- 4、情绪管理之“天龙八部”
- 5、EQ 高手的特质
- 6、如何管理自己的情绪【案例分析】

7、如何妥善处理他人的情绪

二、班组长的自我角色认知与定位

- 1、班组长的职责与定位
- 2、具备职业化素养是做好班组管理的前提与基础
 - 工作、职业与事业
 - 职业与职业化的区别

- 职业化的三个层面
- 3、班组长应具备的“三头六必”能力结构
- 4、从技术或专业走向管理的转型

案例研讨：班组管理的 5 项困惑与解析

三、班组团队建设

- 1、团队的定义及团队建设的意义
 - 看图说话
- 2、工作团队与工作群体的区别
 - 看图说话
- 3、工作团队形成的基本要求
- 4、工作团队与贝尔宾团队角色理论分析
 - 角色分享：唐僧师徒
 - 角色演练：如果你要组建一个团队，如何利用好团队角色分析？
 - 情境互动：你加入一个团队，你如何定位自己的团队角色？
 - **工具与步骤：团队九大角色**
- 5、完美的团队精神-狼道精神
 - 视频分享：完美的团队精神
- 6、团队精神的卓越表现-大雁精神
 - 案例分析：大雁的故事给我们什么启示？
- 7、如何增强团队的凝聚力和向心力
 - 现场演练：个人价值观测试
 - **工具与步骤：团队文化操作步骤**
 - 分享演练：团队失败的原因

四、班组执行力提升

- 1、执行力的重要性：没有执行力，就没有竞争力
- 2、什么是执行力？
- 3、执行力的特征及衡量指标
- 4、企业执行力低下的表征
- 5、执行力就是知行合一，行动出结果
 - 视频分享：海尔砸冰箱
 - 讨论：打造执行力的关键前提是什么？
 - **工具与应用：衡量企业执行力的“三把尺子”**
- 6、提升个人执行力的方法
- 7、提升团队执行力的方法
- 8、高效执行的三大关键点
 - 案例研讨：某企业执行力案例
 - 研讨：工作执行力法则
 - **工具与应用：目标 SMART 原则、计划 5W2H、执行 PDCA 管控**