

**培训时间/地点:** 2022年8月9日(星期二) /线上

**收费标准:** ¥2000/人

➤ 含授课费、证书费、资料费、税费

## 课程背景:

在现在团队管理之中，随着生活状况和教育水平的不断提高，员工的意识和想法也和过去有较大不同。他们的自主性更强，传统的硬性管理已经很难在他们身上取得预期效果。如何去发掘下属的真实想法并且加以引导，则是管理者们苦苦思索的难题。特别在近几年对企业的培训和访谈中，我们发现一个很明显的现象，那就是很多的部门管理者都在倡导制度至上治理原则。

但是，作为中国五千年文化，却是“人情”……

在企业中，我们不难发现有非常完善的制度，甚至是花了巨资请人做出的“制度”。但是制度的效果如何？则是很多老板最头疼的问题。制度有，却难被遵守。一个固定的团队在不同的管理者的带领下却出现不同的绩效结果，甚至差别很大，这是为什么？

部门管理中的一个不争事实是：一切课题都归结为“人”的问题。那么，“人”的问题最终又归结到哪里呢？——“人”的问题，归根结底是“心”的问题，也就是“情商”。请想一下，那些比我们成功十倍、百倍的人，难道真的比我们聪明十倍、百倍吗？他们的智商（IQ）比我们真的要高那么多吗？

当然不是！答案在于：所有出色的管理者都拥有高度的情商。管理者的情商，就是管理者的情绪管控及其协调、推动下属的综合能力。他们不断提升领导力，学习如何更好地与团队成员达成共识并营造良性氛围，增强员工士气，提高生产力和业绩的同时还可以把门店变成有趣、温暖、让人感受到快乐的地方。他们懂得如何运用情商领导技巧，让自己周围的人和自己的生活变得更有意义…

## 课程目标:

通过情商领导力训练，更好的提升 **自我管理能力和 管理他人的能力**，充分发挥管理者的**影响力**，让新生代员工**主动自觉**去做事情而不是被迫去做，从而增强员工的**归属感和团队凝聚力**。



## 参训对象:

两年以上管理经验的团队领导者和部门管理者

## 授课形式:

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、互动交流、头脑风暴、强调学员参与。

## 职场测试:

- (1) 总觉得自己的领导和下属不理解自己的意思，而这些又让自己非常不耐烦。
- (2) 说了过火的话，或者开了过火的玩笑，却觉得对方大惊小怪。
- (3) 职场就是功利竞争的场合，不用考虑关系是否融洽。
- (4) 只要目标达成就好，数字就是硬道理，其他的诸如下属的心情和工作状态等可以暂且放在一边。
- (5) 习惯在讨论前就提出自己的论断，坚持己见，不习惯接受其他人提出意见。
- (6) 认为新生代员工都应该和自己当初做的一样好。
- (7) 出问题的时心里的第一反应通常是别人（下属）是问题的根源。
- (8) 下属希望你能理解他们的感受，而自己常常觉得他们的要求太幼稚，没有耐心。

如果您恰好符合上述1条或几条的话, bingo! 您需要提升自己的工作情商了...

## 课程大纲:

### 第一模块：情商在管理中的运用

1. 何为情商？常见的职场情商误区
2. 管理者的“五大常见困惑”，总结情商对于管理者的重要性
3. 探寻团队绩效的来源，理清管理思路
4. 体会对下属的影响过程中需要用到情商要素（自我对照）
5. 小组活动：建立情商词典
6. 案例分析：高情商管理者的常见行为方式
7. 情商模型“九宫格”的解读，理解九大情商要素及其在管理中的运用
8. 小组活动：结合案例自我剖析和总结
9. 管理者的责任感和以身作则（高情商的准则）



## 第二模块：管理者的情绪管理

1. 你对自己和他人的情绪敏感吗？
2. 情绪的五大特征
3. 如何做好情绪自觉“四步法”
4. 如何洞察他人的情绪并积极影响他人的情绪？
5. 何为情绪绑架？理解其三要素
6. 职场中情绪绑架的五大原因（自我对照，做好脱敏）
7. 情绪控制的工具和方法，掌握“六秒法则”和常见心理暗示
8. 情绪疏导的工具和方法“ABCDE法则”+“红黄蓝法则”
9. 课程产出：管理者如何做到从“情绪自觉”到“自我控制”再到“自我疏导”的全过程

## 第三模块：运用情商要素做好团队建设

1. 团队建设
  - 团队绩效的五大警惕信号
  - 下属执行力和工作状态缺失的原因
  - 目标和指标的博弈
  - 如何与下属做好目标共识？
  - 团队建设的三要素“认同目标”“高效交流”“共同决策”
  - “九大情商要素”在团队建设中的运用
  - 高情商管理者打造团队执行力的关键行为（重点）
2. 培养团队氛围
  - 体会氛围对于团队建设的重要性
  - 管理者培养氛围四步法
  - 高绩效团队中团队氛围的六大共同特征
  - 小组活动：管理者在培养不同氛围方面需要做什么？（可落地行为）
  - 现场演练与讲师点评和总结
3. 冲突处理



- 工作中冲突的产生原因
- 不同性格管理者在冲突面前的表现
- 管理者处理团队冲突的原则
- 情商在冲突处理中的运用 -- 高情商管理者如何面对下属的冲突?
- 课题：如何面对下属辞职?
- 课题：如何面对下属和自己的冲突?
- 课题：如何做好下属之间的关系管理?

## 讲师介绍：邹老师

高级企业管理培训师

长期担任欧美企业全国培训部负责人

DISC 认证机构 Thomas International

EWS 课程国内培训第一人

DDI 授证讲师 (领导力方向)

EQ-i 2.0 中国区授证讲师

## 讲师概述：

超过 10 年企业培训经历，长期服务于大型制造业、欧美零售企业、和服务行业。他成功地把销售和管理中的情绪管理、性格色彩、有效沟通等融合在培训课程的点点滴滴，使得课程更加生动并引起学员的共鸣。学员在收获课程知识的同时往往掌握到更多高附加值的技能。累计学员超过 10 万人次，年平均培训场次超过 150 场，是客户公认的“最受欢迎的讲师之一”

## 客户荣誉：

- 百思买 2009 年最佳外训师
- 沃尔玛 2011 年服务品质奖
- 康佳 2011 年杰出贡献奖
- 沃尔玛 2012 年杰出贡献奖
- 沃尔玛 2013 年接触贡献奖

## 品牌课程：



- 跨部门沟通与协作
- 从技术走向管理
- 中层领导力
- 职场 EQ 与情商管理

## 学员心声：

“我终于明白了为什么自己部门的意见在公司的管理层会议上总是不被通过！”

--- 摘自美乐家（中国）学员反馈

“一直很羡慕那些左右逢源的经理，他们与上级和下级特别是其他部门的关系都相处得很好。现在想想成功都是有原因的。”

--- 摘自沃尔玛（南区）学员反馈

“一直觉得跨部门沟通很重要，自己一直也很重视这一点，人际关系还算不错。但没想到听了老师的课才意识到原来部门沟通还有这么多门道。自己之前的很多做法还是有待提高的。受益匪浅！”

---- 摘自光明乳业（北京区）学员反馈

“The training is both wonderful and amazing!”

---- Wal-Mart China CEO Sean Clark

