



方圆标志认证集团广东有限公司

方圆广东公司培训学院

《中高层管理技能提升》

公开课招生通知

方圆广东公司培训学院发【2019】031号

一、课程背景

此为2天的高层管理课程，如何能有效的推动公司从实务性发展，提升组织执行力。企业是否长期面临如下问题：

- 各种目标无法达成；
- 各部门相互之间推卸责任，不承认自己问题，不改善；
- 口号喊了很多，无法落实与落地；
- 各种问题层次不穷，各主管疲于奔命，没有绩效；
- 各部门主管主要在救火，没有管人；
- 部属没有积极性，无法调动部属的积极性。

二、课程目的

1. 让管理者认识到自己最主要工作是管人，而不是救火；
2. 让管理者明确如果完成自己工作目标，如何策划自己的流程，如果自动对结果负责；
3. 促进各管理者反省自己的不足，应用管理的流程提升管理能力，提升团队绩效；
4. 促使高层管理者认可与中高层管理者一起面对风险，制定措施的重要性；
5. 让各管理明确自己的客户，用服务客户心态去服务客户的认知；
6. 推动企业务实，重视事实，打造文化团队，打造系统流程；
7. 统一管理者的认知，明确自己的定位，一起为自己的客户，包括内部客户服务。
8. 锻炼管理的教导，领导及沟通技能，提升管理能力。

三、培训对象

企业董事长、总经理；企业高层管理者；部门负责人，中高层管理候补者。

四、培训时间

2019年12月5-6日（2天）

五、培训费用

2200元/人(3人以上同时报名可享八五折优惠)

六、培训讲师

方圆特聘高级讲师、六西格玛黑带、质量专家、PTT国际职业培训师授课
(附讲师简介)

七、培训地点

广州市黄埔区科学大道181号广州科学城商业广场A4栋1302-1303房

八、培训发证

培训完成后即可获得“培训证书”



方圆标志认证集团广东有限公司

方圆广东公司培训学院

九、课程纲要

《中高层管理技能提升》课程纲要

《中高层管理技能提升》课程纲要

第一天 9:00-16:30

第一讲：管理者认知

- 1.1 破冰，团队与团伙的区别，团队成立，团队职责分工。
- 1.2 新时期管理者面临的挑战（小组讨论）
- 1.3 管理者在企业管理内的角色定位
- 1.4 各优秀的管理者在各角色中任务及角色转换（小组讨论 1）
- 1.5 管理者应具备的能力
 - 1.5.1 知识，态度，技能
 - 1.5.2 演练:
从泰勒与老妇人的角度,理解管理者的基本态度
 - 1.5.3 从新时期的面临的挑战了解管理应具备的知识与技能
 - 1.5.4 管理者应具备能力的总结（两个知识，三个技能）
- 1.6 管理者的管理对象（企业成是人，败也是人）
 - 1.6.1 流程管事，领导管人 or 流程管事，制度管人
 - 1.6.2 什么是新型的领导力
 - 1.6.3 好的领导者的定义
- 1.7 管理者需管理与人的行为
 - 1.7.1 理解人的行为
 - 1.7.2 人的需求
 - 1.7.3 需求不满
 - 1.7.4 人的态度

第二讲：管理的流程

- 2.1.管理的流程（计划，执行，控制，协调）
- 2.2 计划
 - 2.2.1 计划必须包括的项目
 - 2.2.2 计划与风险的关系
 - 2.2.3 如何基于风险的思维进行策划。
 - 2.2.4 管理者计划的时间计划
- 2.3 控制
 - 2.3.1 分享杨主管的案例
讨论控制的关键点是标准的统一
检查与督导-强调衡量标准及目标的重要性
控制过严与控制不足的后果
 - 2.3.2 控制不好的后果（对工作，对团队建设）
 - 2.3.3 工作分配的三要素及工作安排的标准步骤
 - 2.3.4 各组工作分配的案例演练（小组讨论，发表）

3.4.3 了解客户的潜在需求是什么，通过海军的案例了解潜在需求

3.4.4 如何用满足客户的心态去让客户满意。通过餐厅吃饭案例了解服务客户的心态

3.4.5 内部怎样建构服务的概念。

3.4.6 服务客户的标准 3 个动作。

3.5 如何利用管理的流程及领导力及团队的思维，建立服务客户，由客户逼者改善的优秀的执行体系。

3.6 优秀的企业是有优秀的文化及优秀的系统流程

第四讲：中高层主管的基于组织风险的战略策划（优秀文化的打造）

- 4.1 各中高层参与战略规划的重要性
- 4.2 基于目前组织环境现场，识别公司的风险与机会
- 4.3 结合公司的风险/机会，讲解 SWOT 分析工具
- 4.4 结合本公司实际案例进行组织风险分析及战略策划（SWOT 应用）
- 4.5 小组讨论及案例发表
- 4.6 案例总结

第二天 9:00-16:30

第五讲：优秀的系统流程的打造（此系统流程的实施可以保证一定达成目标，再也不会互相推卸责任）

- 5.1.过程的定义及 SIPOC 图。过程服务客户
- 5.2.基于公司目标策划公司的系统管理流程
- 5.3 过程拥有者如何策划优秀的系统（通过工厂实际案例演练过程系统的建立）
 - 5.3.1 过程的输入与期望的输出
 - 5.3.2 过程的目标的设定及风险分析
 - 5.3.3 过程方法的策划，基于风险策划方法，资源及职责与权限
 - 5.3.4 过程拥有者对结果的责任，是执行的关键
- 5.4 分小组进行案例分析过程的策划
- 5.5 过程案例的演练总结。（非常经典，通过案例可以了解很多公司达成了目标叫偶然，达不成目标叫必然，也能通过案例深刻理解怎样一定不会互相推诿）

第六讲：目标的策划

- 6.1 通过案例了解现在公司目标策划的弊端（不诚信



方圆标志认证集团广东有限公司

方圆广东公司培训学院

2.4 执行过程中的教导领导力

- 2.4.1 领导者在执行过程中如何发挥领导力
- 2.4.2 领导的培育与启发的重要性
- 2.4.3 教导力=领导力
- 2.4.4 不良教导方式案例演练
- 2.4.5 实际正确教导方式的演练 (TWI-JI)

2.5 执行过程中的激励领导力

- 2.5.1 激励的原则, 按需激励
- 2.5.2 激励的方式(用心激励)
- 2.5.3 激励的马斯洛理论
- 2.5.4 激励的作用, 视频教学 (死亡爬行)
- 2.5.5 工厂 5S 无法落实的案例分享。
 - 2.5.5.1 通过案例理解公司的传声筒。
 - 2.5.5.2 通过案例了解教育与激励的重要性
 - 2.5.5.3 通过案例了解员工不出货出声。
- 2.5.6 正面激励案例演练/负面激励案例演练
- 2.5.7 良好人际关系建立的四个要诀
- 2.5.8 人际关系紧张的四阶段法 (TWI-JR)

第三讲: 中高层管理者打造优秀的执行系统

- 3.1 执行力差的原因解析, 需要的是客户逼着成长的系统
- 3.2.内外部顾客满意体系策划的关键
- 3.3.如何以顾客需求让以为导向, 以需定岗, 以岗定能, 以能定人

通过公司实际案例了解站在客户立场了解各部门对客户的贡献 (案例分析)

3.4 案例分析:

谁都没错的企业? 了解服务客户的重要性
如何让客户满意, 如何服务内部客户

- 3.4.1 了解客户是谁, 通过公司实际案例分析各部门客户
- 3.4.2 了解客户的要求是什么, 通过实际案例了解各部门客户的要求的合约

管理

- 6.2 如何有效进行目标策划. (基于诚信原则)
- 6.3 怎样的目标制定与考核能协调公司管理, 也能让部属努力达成。
- 6.4 目标的检讨的重要性与方法
沙盘演练,各小组扮演工程各责任者,策划过程及组织的目标

第七讲 工作改善的实践

- 7.1 组织化的检讨
- 7.2工作结构的改革
- 7.3工作方法的改善
- 7.4 设计阶段的改善
- 7.5 过程阶段的改善

第八讲: 沟通技巧

- 8.1 沟通的定义
- 8.2. 沟通的方式
- 8.3 对下级沟通 信息的公开
- 8.4 对上沟通的精华
 - 8.4.1 总结工作讲过程
 - 8.4.2 汇报工作讲结果
 - 8.4.3 请示工作讲方案
- 8.5 需要协调式的沟通
 - 8.5.1 沟通的公式
思维*能力*热情
 - 8.5.2 倾听的六个原则
 - 8.5.5 表达的要求 (7% 文字 33%语气 55%肢体)
 - 8.5.6 有效协调沟通的六个步骤
通过视频教训,了解沟通的步骤 (周总理的经典沟通案例视频)
 - 8.5.7 沙盘演练,各小组找一个案例,进行沟通的演练

第九讲: 双方沟通 问题解答 学生感言

十一、讲师简介

彭老师 (Henple Peng)

- 中国人民大学工商管理系毕业
- 企业管理、生产管理高级讲师
- 日产训 MTP-TWI 中国研究会会员

- 中国质量协会 6Sigma 注册黑带
- PTT 国际职业培训师
- 日产训认可 MTP-TWI 会员讲师

彭老师曾任职于多家知名大型上市公司企业, 先后任汽车零部件工厂担任工程师, 课长, 主任, 经理, 总经理助理, 副总及总经理等职务. 从 2006 年从事企业管理咨询, 专职顾问, 资深顾问及讲师等职务. 既有多年现场管理、培训讲师等经验, 2009 年专业培训讲师.



方圆标志认证集团广东有限公司

方圆广东公司培训学院

彭老师有10年的工厂实际运作经验及10年多的企管顾问行业的辅训、咨询及培训的经验。曾为数百家企业进行过培训、辅导。对企业培训师的表情达意能力、熟练运用培训技法的能力和编写培训教材等综合素质提升有潜心研究。擅长于思考总结、提炼升华，从战略高度，以诚信与务实的理念和换位思考的角度来阐释问题。授课风格幽默深邃，能够深入浅出地向学员传递管理领域的多重课题。

十二、招生说明

1. 此课程可提供讲师下厂内训；
2. 公开课费用已含：讲课费、教材费、午餐费、证书费、管理费、税费；
3. 参加公开课的学员差旅、住宿需自理（住宿可代预定）。

十三、费用缴纳

开课前一周转账（备注培训费用）或现场现金支付（不支持现场POS机刷卡）
 方圆账户：开户单位：方圆标志认证集团广东有限公司
 开户银行：广发银行广州江南西支行
 账 号：101006516010005641

十四、联系方式

陈老师 电话：020-84234867/18922315571
 蔡老师 电话：020-34077623/18922315527
 邮 箱 cqmgdpxl@gdqa.org.cn

十五、报名方式

请将报名表发至邮箱：cqmgdpxl@gdqa.org.cn

申请单位				
通讯地址				
序号	姓名	职务	联系电话	身份证号（制证书所需）
1				
2				
3				

方圆标志认证集团广东有限公司
 方圆广东公司培训学院
 2019年10月28日

