

【教练型班组长核心技能提升】系列课程

从管理到赋能，教练型班组长三步曲 ——教练型班组长的核心技能

分享者：李百慧、吕留芳

《从精兵到强将—教练型班组长核心技能提升》

《从精兵到强将—教练型班组长核心技能提升训练营》21天线上训练营即将启动.....

Day1: 发现你的优势，激发团队潜能

Day2: 觉察自己、重新定义团队管理

Day3: 从管理到赋能，教练型班组长三步曲

Day4: 管人要管心，激发心动能

Day5: 员工辅导没有模板，但我有武器

Day6: 团队能量储备与转化，把握关键的少数

Day7: 迈向成功第一步，科学精准设定目标

Day8: 积木成塔，目标的执行是关键



Day9: 高绩效团队，TOP3，我也可以！

Day10: 留住（核心）人才，提升员工敬业度

Day11: 凝心聚力：让员工扬帆起航

Day12: 赢在行动力，思维最重要！

Day13: 团队要赋能，你的班会开好了吗？

Day14: 打破壁垒，高效协同发挥组织优势

Day15: 自驱力：唤醒我们心中的巨人



班组长工作任务清单

目标：提升团队人员工作绩效，实现班组绩效目标

班组长工作任务清单

现场管理

运营指标监控：班组员工指标达成及控制（如AHT）

业务支撑：客户投诉及复杂业务难题

现场环境和纪律控制

突发事件处理

员工考勤及统计

运营分析

员工异常数据分析，如工单、录音、KPI

日报、周报、月报制作与报送

工作计划、总结

员工培训与辅导

班前班后会

新员工辅导与考核

员工培训与辅导

员工 定期沟通：如绩效沟通

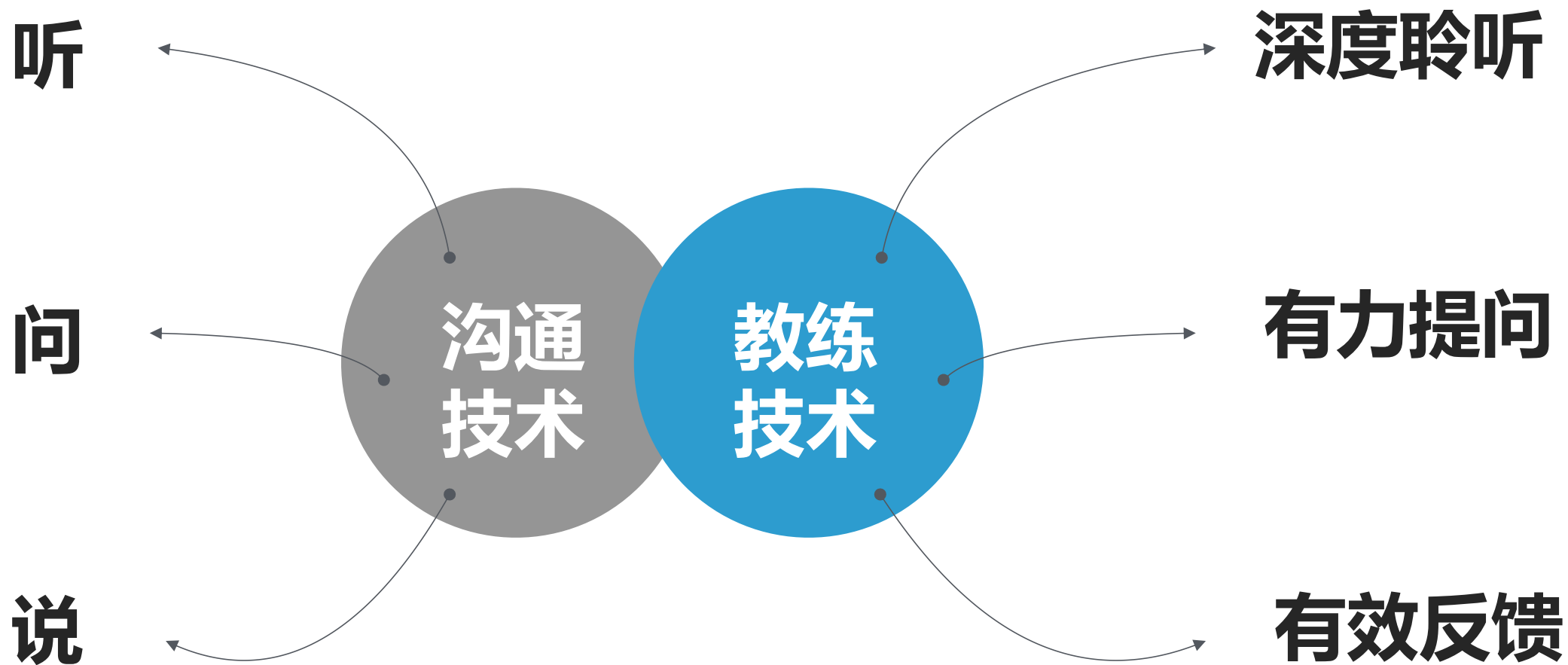
班组长的核心能力要求



“
教练技术
的本质”

高品质对话

教练核心技术



案例



00

我全年的业绩一直比小福高，但中心却把最佳员工称号给了他？

- 1.和小福比，你还差得远呢
- 2.你自己看看其中的原因是什么呢？
- 3.不开心，是吧，看看又开始有情绪了？
- 4.听上去你对这结果有点失落，是吗？
- 5.听起来，你是希望自己也成为公司最佳员工，是吗？

00



学习深度聆听前



00

在学习教练技术前，别人对我的评价：较难相处、小伙伴不敢说，也不愿多说：大多数时候都被工作忙的焦头烂额，所以很多员工来找我反馈问题时，我经常头也不回直接说“你说，我在听，说说说”然后继续做自己的事情。

学习深度聆听后



00

自从学习了深度聆听的方法后，进行反思，现在只要有员工来找我，我再忙都会放下手中的事情，认真的听员工说完再想办法解决他们的问题。前两天，有员工来找我反馈营销外呼效率的问题，我放下手中的事情，给员工拉了一个板凳，让她坐下来慢慢说，在这个过程中，我明显感觉员工放松了，也愿意将工作中遇到的困难告诉我，我还用了肢体语言和回应确认，最后也与他分享讲解了一些员工在这个问题上的解决办法，她非常激动的说“哦，原来这样就可以解决了”，走的时候还自言自语说了一句“那我明天的效率就可以高很多了”看着她的背影，感觉她都在笑呢。

21天线上训练营欢迎你的加入

课程结构

管理智慧

+

教练有“芳”

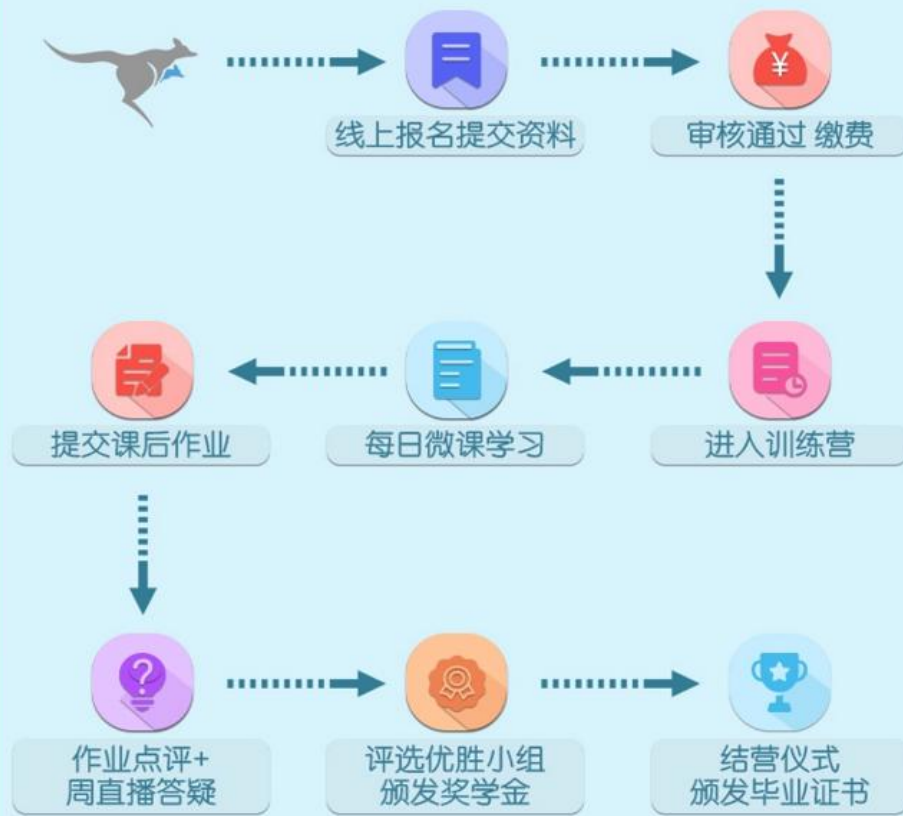
+

情景融入

+

学以致用

报名流程



欲知详情

如果你想了解更多，
欢迎扫码联系。





· 优 · 质 · 服 · 务 · 联 · 盟 ·