

# 領導力核心系列2

一次掌握主管核心技能：  
化解員工挑戰、激發團隊潛力、成就高效領導力！



## 精準聚焦的團隊溝通力

09.23 (日) 陳柏帆老師

09:00-16:00 \$6,000元/人

### 1. 溝通的精準表達

- 1.1 不同的溝通目的有不同因應
- 1.2 常見對話的五種情境
- 1.3 明確解惑的三種模式
- 1.4 系統化的把話說清楚
- 1.5 掌握五大表達重點協助對方理解

### 2. 溝通的致勝關鍵

- 2.1 人際關係的四個階段
- 2.2 溝通高手的特質
- 2.3 善用傾聽三種層次
- 2.4 換位思考的四個步驟

### 3. 溝通的深度影響

- 3.1 人之所以難溝通-意圖釐清
- 3.2 保護機制的一體兩面
- 3.3 溝通知覺的歷程-慣性經驗解釋
- 3.4 認知、情緒、行為連結
- 3.5 透過 ABC 先探詢主觀印象

### 4. 溝通的聚焦回饋

- 4.1 心理安全感的力量
- 4.2 分辨客觀事實與主觀評論
- 4.3 常見的溝通地雷
- 4.4 鼓勵式溝通與回應
- 4.5 精準的對話與回應



## 主管真煩傳- 員工議題處理與談判技巧

10.06 (日) 黃國翔老師

09:00-16:00 \$10,000元/人

### 1 出勤管理篇

- 1.1 員工沒請假、也沒來上班該怎麼辦？
- 1.2 如果一直聯絡不到人怎麼辦？
- 1.3 員工常常上班遲到怎麼辦？可以規定他提早30分鐘來公司嗎？
- 1.4 如果常遲到是不可抗力因素（小孩上課、父母生病），怎麼辦？
- 1.5 我可以要求員工晚點下班，把遲到的時數補回來嗎？

### 2 請假管理篇

- 2.1 員工請假，我一定要同意嗎？我可以不准假嗎？
- 2.2 員工請假都先斬後奏，或突然臨時請假，我該怎麼辦？
- 2.3 員工隔天來上班才跟我說，他昨天是身體不適，所以沒來上班？
- 2.4 員工常常請假影響工作怎麼辦？
- 2.5 員工總把病假、事假、特休、家庭照顧假、生理假...全部請好請滿，我該怎麼應對？

### 3 加班管理篇

- 3.1 員工提報加班，我可以不同意嗎？
- 3.2 員工常常報加班，但我根本不知道他在幹嘛？
- 3.3 工作明明就很多，但是員工仍然拒絕加班怎麼辦？
- 3.4 員工白天摸魚、晚上加班，我該怎麼處理？
- 3.5 員工申虛報加班、加班不實或利用加班時間處理私事，該怎麼辦？

### 4 工作管理篇

- 4.1 員工上班一直打瞌睡、聊天、滑手機、處理私事，我可以怎麼處理？
- 4.2 員工在上班時間常常不在位置上，也找不到他的人怎麼辦？
- 4.3 我要求員工交代他的去向，他說我緊迫盯人？
- 4.4 有人跟你告狀，員工都會故意不接他們的電話！
- 4.5 員工拒絕出差怎麼辦？員工拒絕接受新任務怎麼辦？

### 5 績效管理篇

- 5.1 為什麼我考績這麼差，我哪裡做不好？
- 5.2 是因為我加班太少、請假太多、準時下班嗎？
- 5.3 是因為我不會巴結主管、不會拍馬屁嗎？
- 5.4 我有把所有工作都完成啊！沒有功勞也有苦勞吧！
- 5.5 員工控訴我，認為我都偏心，我該怎麼處理？

### 6 績效輔導篇

- 6.1 你要我做PIP，是不是想把我弄走？公司想開除我對不對？
- 6.2 我真的有這麼差嗎？你們就這麼討厭我嗎？
- 6.3 員工拜託我資遣他，這樣是可以的嗎？
- 6.4 員工問說他不想被資遣，可不可以自請離職？
- 6.5 我沒有表現不好，我拒絕做PIP！有本事就直接開除我啊！

