**员工关系体系的核心组成部分**

1. 员工的重要性

1.员工的重要性体现：

1.1具体介绍员工重要性和对企业的价值。

2.优秀员工与问题员工的差别：

2.1优秀员工的优秀品质及发挥的作用

2.2问题员工所造成的危害与对企业未来发展的影响

措施：建立员工关怀体系，发挥员工的重要作用

二、员工关怀的意义

1.什么是员工关怀体系

2.为什么要员工关怀

3.员工关怀要达到的效果是什么

三、员工关怀的对象

1.新员工的关怀

1.1新员工的关怀的意义及关注要点

1.2新员工的转变及文化融合

关怀措施：

2.1入职培训

2.2员工座谈

2.3结对子

2.4对员工家庭生活的关怀

2.长期出差及外派员工关怀

1.1长期外出员工的含义及关注要点

关怀措施：

2.1工作关怀

2.2家庭关怀

2.3持续关怀

3.核心人才关怀

1.1核心人才的含义及关注要点

关怀措施：

2.1工作关怀

2.2家庭关怀

2.3持续关怀

4.普通员工关怀

1.1普通员工的含义及关注要点

关怀措施：

2.1工作关怀

2.2家庭关怀

2.3持续关怀

四、员工的沟通管理技巧

1. 沟通的技巧

1.1沟通的定义

2.1沟通的原则

沟通的特点

3.1沟通在企业中的作用

4.1沟通的种类及结构

4.1.1正式沟通与非正式沟通

4.1.2下行沟通、上行沟通、平行沟通

4.1.3单向沟通与双向沟通

4.1.4语言沟通与非语言沟通

5.1沟通的结构

5.1.1环式、轮式、链式、全渠道式和Y型式

6.1沟通方式

6.1.1走动式管理

6.1.2工作间歇时沟通

6.1.3非正式会议

7.1不同性格员工的沟通技巧

7.1.1胆汁质型沟通技巧

7.1.2多血质气质沟通技巧

7.1.3粘液质气质沟通技巧

7.1.4抑郁型气质沟通技巧

**案例IBM的沟通管理**

2. 员工关系管理技巧

1.1 15点建议全方面关系员工良好管理

2.1 80.90后管理困境之前因

2.1.1 自我修养失衡——有知识没修养

2.1.2 家庭教育失衡——有养育没教育

2.1.3 学校教育失衡——有分数没素质

2.1.4 企业管理物性——有物性没人性

2.1.5 社会管理失衡——有生存没发展

3.1 80.90后管理困境之现状

3.1.1管理者的现状

3.2.1被管理者的现状

3.3.1管理者与被管理者的管理鸿沟

4.1 80.90后管理困境之后法

4.1.1 80.90后的优缺点

4.1.2管理转变

**案例：让员工做主，参与管理**

五、员工关怀的实施方法

1. 员工的人文关怀

1.1关怀员工的职业发展

1.2关怀员工的福利

1.3关怀员工身心健康

1.4关怀员工家庭生活

1.5小措施关怀员工

2.员工的心理关怀

2.1把脉和诊治

2.2宣传与推广

2.3全员培训

2.4心理咨询