《 药店领导力》培训心得

很荣幸参加了项楠老师的实战型培训《团队管理与激励》，项楠老师的课程专业，授课幽默风趣不枯燥，课后我收获满满。

首先引导我们讲诉工作中目前遇到的团队管理问题，对自身的挑战。讲诉问题后，找到问题的症结，自我找寻解决管理问题的答案。特别提到带领不同阶段的团队成员，需要不同的方法。比如新进的实习生，他们通常有着极高的工作热情，可是经验不足。这时候就需要我们积极引导，严格要求，督促他们做好日常工作，并每日不断学习。这样，帮助他们尽快上手，协助处理店上各项事务。相反老员工，更需要稳定他们的心态，尽量避免对新员工造成负面影响。老师讲诉了沟通过程中主要的三个方面以及可能会遇到的问题。特别讲到了肢体语言的重要性，在整个沟通过程中占到了55%，你的肢体语言会直接影响到团队成员。文字以及语气语言加速事件不同方向的发展。团队建设中，用标准的流程和方式进行沟通。作为门店的领导者更需以身作则，激励团队，挑战现状，和团队协力完成工作，解决工作问题。

期间老师还举例海底捞的初期管理理念，员工推荐新员工，给与适当的奖励。激励员工互相监督，共同进步，遂年发放奖励。以此达成员工你追我赶，不断进取，进而可能到达职业高峰。

门店管理中，首先需要自我定位准确。应该提前制定管理制度，原则问题可以依赖职权来管理，应避免正面冲突。在日后工作中，我结合项老师的课程，努力带好门店的小团队，融入公司的大家庭，力争培养出优秀的实习生。 于春莲