学习心得

 通过学习在工作学习中，作为店长，平时接触最多的就是店员，与店员保持良好的沟通，可以及时掌握店铺的情况，也可以随时了解店员的思想。在与店员进行沟通时要采用一些沟通技巧，这样才能达到沟通的目的，产生良好的沟通效果，人具有自然属性和社会属性，在实际的社会生活中，在满足其生理需求时还要满足其精神需求。每个人都希望得到别人的尊重，社会的认可和自我价值的实现。一个优秀的管理者，就要通过有效的沟通影响甚至改变职员对工作的态度、对生活的态度。把那些视工作为负担，对工作三心二意的员工转变为对工作非常投入，工作中积极主动，表现出超群的自发性、创造性。在有效沟通中，企业管理者要对职工按不同的情况划分为不同的群体，从而采取不同的沟通方式。如按年龄阶段划分为年轻职工和老职工，对年轻的资历比较浅的职工采取鼓励认可的沟通方式，在一定情况下让他们独立承担重要工作，并与他们经常在工作生活方面沟通，对其工作成绩认可鼓励，激发他们的创造性和工作热情，为企业贡献更大的力量。

对于资历深的老同志，企业管理者应重视尊重他们，发挥他们的经验优势，与他们经常接触，相互交流，给予适当的培训，以调动其工作积极性。如果是员工的错误，作为店长应先承担失职的责任，毕竟员工是自己的属下，属下犯错就是自己的失职。然后待弄清事情的真相后，再来决定是处罚还是批评员工，但责任的承担也应区分具体的情况，不可以经常帮员工承担责任，这样会让员工有依赖思想，让员工承担应有的责任能让他吸取教训，会有助于他的成长。喜欢参与员工工作的店长，很有亲和力，能让员工产生并肩作战的依赖，也容易和员工打成一片。但过多的参与会带来一些负面影响，比如说会让员工产生依赖思想，认为总会有人在后面收拾烂摊子，工作就不会太认真太认真太仔细。其次店长的亲力亲为也会让员工失去锻炼的机会，员工会习惯袖手旁观看着店长来做，这样会被误解为缺少领导能力。喜欢动口不动手的店长，看似很有威信，但在员工看来却是个只会说不会做的“指挥家”，而且不容易得到员工的信任。 因此，作为店长，应擅长协调和安排人员，同时在有必要的时候亲自动手，或经常给员工做示范，这样不但能让员工心服口服，而且也能给员工带来工作的动力。走得太近，会导致员工不服从作为门店的管理者，首先要明白，让员工怕自己的目的是什么，无非是想让员工好好工作，对自己绝对的服从。但一个怕领导的员工是不可能踏踏实实的认真工作的，原因很简单，他时刻处在一种戒备状态，生怕挨骂，一心不可二用，怎能认真工作保证工作的效率呢？所以，要想管理好员工，树立好自己的威信才是最重要的，要让每位员工都尊重你、依赖你，团结在你周围，任何时候都能全身心地投入工作才能保证工作效率。更要多与员工交流，让他们说出自己的想法，如果员工的意见是对的，那么要向员工承认错误，并且在日后的工作中改进，这样员工才会慢慢的配合你的工作，在工作学习中，我们会遇到很多挫折和压力，这些都需要有朋友来帮忙排解，与他人沟通才可以获得物质或者精神上的帮助.人类是一个倾向于“群居”的动物，我们会一起聚餐、玩乐等，在一些大众场合，与周围的人沟通十分必要。

管理沟通，从其概念上来讲，是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在特定个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。沟通是自然科学和社会科学的混合物，是企业管理的有效工具。沟通还是一种技能，是一个人对本身知识能力、表达能力、行为能力的发挥。无论是企业管理者还是普通的职工，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是企业各项工作顺利进行的前提。一个企业的群体成员之间进行交流包括相互在物质上的帮助、支持和感情上的交流、沟通，信息的沟通是联系企业共同目的和企业中有协作的个人之间的桥梁。同样的信息由于接收人的不同会产生不同的效果，信息的过滤、保留、忽略或扭曲是由接收人主观因素决定的，是他所处的环境、位置、年龄、教育程度等相互作用的结果。由于对信息感知存在差异性，就需要进行有效的沟通来弥合这种差异性，以减小由于人的主观因素而造成的时间、金钱上的损失。准确的信息沟通无疑会提高我们的工作效率，使我们舍弃一些不必要的工作，以最简洁、最直接的方式取得理想的工作效果。

一个优秀的管理者，就要通过有效的沟通影响甚至改变职员对工作的态度、对生活的态度。把那些视工作为负担，对工作三心二意的员工转变为对工作非常投入，工作中积极主动，表现出超群的自发性、创造性。在有效沟通中，企业管理者要对职工按不同的情况划分为不同的群体，从而采取不同的沟通方式。如按年龄阶段划分为年轻职工和老职工，对年轻的资历比较浅的职工采取鼓励认可的沟通方式，在一定情况下让他们独立承担重要工作，并与他们经常在工作生活方面沟通，对其工作成绩认可鼓励，激发他们的创造性和工作热情，为企业贡献更大的力量。对于资历深的老同志，企业管理者应重视尊重他们，发挥他们的经验优势，与他们经常接触，相互交流，给予适当的培训，以调动其工作积极性。