**精品课程介绍：**

1. 沟通谈判技巧

帮助所有有需要的主管、副经理、经理学习探讨有效的谈判技巧，帮助主管、副经理、经理掌握更丰富的谈判策略和技巧，有效处理解决各种谈判中所遇到的问题和挑战。

1. 马驹领导力训练营

帮助所有新上任的领班、主管学习基本的管理技能，帮助有经验的领班、主管重新梳理与提升管理技能。

3、骏马领导力训练营

帮助所有新上任的主管、副经理、经理学习全面的管理技能，帮助有经验的主管、副经理、经理重新梳理与提升管理技能。

4、千里马领导力训练营

帮助中高级管理层分析自身及公司管理层领导力状况，提升管理层向上、向下和自身管理的能力，培养和发展人才，发掘管理团队的创造力。

5、非人力资源人员的人力资源管理

帮助管理者了解人力资源管理的模块与运作内涵，明确经理人在人力资源管理中的角色和职责并建立正确的观念，提高人才配置、人员甄选、人才培养及发展、绩效管理与考核、日常激励等在“选、育、用、留”各方面的实务技巧和理念。

6、非财务人员的财务管理

帮助所有有需要的员工、主管、副经理、经理、总监、总经理等学习了解基础财务知识，帮助员工和管理层有效处理解决工作中所遇到的涉及财务知识的各种的问题和挑战。

7、卓越服务管理艺术

帮助管理者形成清晰的顾客服务理念，并提供有效的服务管理工具，制定具体的改善服务的行动计划，提升观澜湖服务水平。

8、九型人格与领导管理

学习九型人格理论，全面了解自身和同事性格，为所有管理层提供一种识人、用人的科学工具，帮助管理层提升领导力。

9、情绪与压力管理

通过全新的角度帮助所有同事了解负面情绪与压力产生的原因，以及对于我们身体健康的危害，并提供实用的技巧与方法来增强抵抗负面情绪与压力的免疫力。

10、六顶思考帽

帮助管理层在分析思考问题时指导自己的思考如同指挥一个乐队一般，采用不同的思考模式和角度，帮助人们脱离思维的俗套而对事物产生新的看法，在做出判断和决策之前有通盘和周全的考虑，避免决策偏颇或失误。

11、投诉及突发事件处理

帮助管理者以积极的态度看待客人投诉，改进服务，掌握处理疑难问题和客人投诉的技巧。审视解决方案补偿措施，确保赢得客人信任。