

# 最新酒店管理者工作计划(大全5篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 酒店管理者工作计划篇一

随着酒店业的蓬勃发展，酒店经营管理的内涵被更多的管理者重视起来。一个餐饮管理者的素养有哪些？下面是本站小编搜集整理的一些内容，希望对你有帮助。

对本职工作充满激情，充满信心，要身先士卒，严以律己。管理人员必须具备良好的道德规范和职业作风；较好的业务素质、身体素质和工作能力。要以严谨的工作态度；模范的品德行为和崇高的人格魅力感染影响下属，使其对你产生信赖、遵从。有位伟人说过：“榜样的力量是无限的”。凡是要求别人做好的，自身首先要做到、做好，才能成为下属效仿的榜样。

科学的激励理念和公正廉明、赏罚分明的管理手段；荣辱不惊、不怨自威、言而有信的为人风格。管理就是“管人理事”；管理就是由少数人协调、指挥多数人的活动，以达到任何一个人单独行为而无法达到的目标。管理不但要“管对”、“理好”，而且还需要“有理”，所谓“有理”就是要有明确的制度、规范、标准、依据；要公平、公正。酒店为满足宾客需求所制定的全面质量管理标准体系、操作规程、规章制度就是“理”，对事待人都要有相应的制度来约束、来管理。所谓：“没有规矩就不成方圆”。在日常经营管理活动中，执行制度必须严肃、严明；要有魄力；要赏罚分明；及时兑现；公平对待，并且持之以恒。

酒店是以宾客为中心的服务行业，满足宾客的一般需要，是酒店管理的基本要求。开展“超常服务”、“超前服务”和“超值服务”，满足宾客的特殊要求，是现代酒店提升服务档次和品牌形象，达到务实利益的最终目标。管理人员不但是优秀的管理者，还应该是服务标兵、操作能手和营销模范。娴熟的业务技能是管理人员尤其是基层管理人员必备的，他不仅要管理下属，在必要时还参与到实际工作中，例如客房管理人员，除了日常的查房外，在开房高峰期也与员工一样，投入到做房中，而且日常的操作培训也要求我们具备过硬的操作技能。

积极融洽与下属的关系，与之交朋友、做知己，是酒店日常管理工作中较为有效的手段之一。称之为“感情管理”。酒店管理人员对下属要严格的要求，但不能高高在上、高人一等，更不能以势压人。在任何时候，上司与下属的人格始终是平等的。应该相互尊重；相互理解；相互配合。在处理问题时，换位思考是一种非常行之有效的办法。只有改善了相互之间的关系，下属才会真正意义上的配合管理、服从管理。

“细节决定成败”酒店管理人员管的不是大事，做的都是一些小事，但要把这些小事做好，却是不容易的，这就要求我们的管理人员要关注每个细节，在日常工作中不仅自身的工作要管，我们提倡“多管闲事”，凡是与酒店有关的事都要过问，这样才能形成良好的管理氛围。

管理人员也是培训师，无论是新员工入职培训还是在岗培训，都要求管理人员具有良好的培训能力，酒店“三级培训”体系的建立，是对这一能力要求的充分体现。从酒店总经理到部门经理、主管、领班等管理人员都是整个培训体系中的重要一环，随着酒店对培训的重视程度加大，对培训的要求也越来越高，管理人员具备这一基本素质的要求也越高。

## 酒店管理者工作计划篇二

您好！

通过这件事，我感到长期以来对自己管理工作放松要求，工作做风涣散的必然结果，我怀着深深的歉意和内疚对敬爱的领导和同事说声对不起，做一次检讨，深刻的剖析出现这样事情的原因。

态度决定一切，而我在管理营业组，没有做到以身作则，做到真正领头羊的作用；没有付起自己应尽的责任，认真完成领导安排下来的工作；没有端正自己的态度，尽自己的全力为酒店工作。这些都是我的工作作风和态度问题，此时此刻我已经认识到自己的错误，并引以为戒，端正自己的态度，做到让宾客满意！

我先感谢领导给我这样一个的机会，让我可以总结自己的管理能力。此时此刻已经深刻的认识到自己所犯下的错误，恳请领导们接受我真心诚意的道歉！

在今后的工作当中，我会虚心向领导和优秀的同事们学习，并按规章制度执行，学习其卓越的管理措施和为人处事，我会认真领导营业组，竭尽全力的完成领导安排下来的工作，肩负起自己应尽的责任，做一个可以受托付的好员工。以后会端正自己的工作态度，尽量控制自己的情绪，不对领导产生逆反心理，完成自己本分工作的同时监督其他员工完成工作。恳请领导以后继续监督我们的工作，让我们能更加完美的完成工作！

检讨人□xx

20xx年x月x日

# 酒店管理者工作计划篇三

## 一、建立并完善客房部各项规章制度。

客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如“同一岗位多套岗位职责并用”、“服务操作无统一规范”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。20\_\_年将建立一整套客房部完整的管理制度》。通过对以上管理制度的统一制定，让各岗位员工更加明确自己的工作内容，各项工作操作的标准与规范，进一步改进服务质量，提高工作效率，同时有利于各种经营管理工作的深入开展。

（该项工作完成时间：20\_\_年1月31日前）

## 二、部门成本费用控制。

20\_\_年客房部总成本费用必须控制在249、3万元以内。客房部将通过制定“节能降耗方案及实施办法”，有效降低营业成本。

### 2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。

3、“水、电、煤气”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一（该项工作执行时间：20\_\_年2月1日至15日完成实施准备阶段的相关工作，并定于20\_\_年2月16日起开始实施，并在具体实施过程中不断改进完善）

## 三、部门培训工作。

客房部要在20\_\_年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及

规范。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善。

（该项工作执行时间：20\_\_年1月31日前视部门各项规章制度指定情况同步实施，并定于20\_\_年3月31日前完成第一次部门培训工作）

#### 四、部门培训工作。

客房部要在20\_\_年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善，。

（该项工作执行时间：20\_\_年1月31日前视部门各项规章制度指定情况同步实施，并定于20\_\_年3月31日前完成第一次部门培训工作）

#### 五、工资、月奖及考核评定工作。

2、部门月奖。根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

3、工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成联动机制。

## 酒店管理者工作计划篇四

大家下午好！我叫 XX-XX 是来自餐饮部的一名服务员。首先很感谢酒店和领导给我这次机会，让我站在这里参加酒店此次餐饮主管的竞聘，我感到很荣幸。

自 \*\* 时间来到酒店至今，转眼间已经在酒店餐厅工作三年的时间，在这三年里，我学到了很多，也成长了很多。三年里，我虚心向同事和上级学习，不断的积累和提高自己的服务技能和专业素养；三年里，我学会了微笑和热情，学会了宽容与理解，学会了爱岗与奉献；三年里，我从一个对酒店服务一无所知的大学生逐渐成长为如今优秀的酒店服务基层管理人员；这所有的进步，除了个人自身的努力和学习外，当然也离不开酒店和在座领导的培养和关心，对我工作的支持与信任，离不开同事的帮助和配合，在此向你们表示感谢，谢谢大家了！

一、加强学习，提高能力。加强技能知识的学习，不断给自己“充电”，尽快完成角色转换，提高自己的管理能力，胜任本职工作。

二、端正态度，爱岗敬业。工作发扬吃苦耐劳的精神，本着为客人服务，为员工服务，为上级服务的心态，更好的完成工作。

三、宽容理解，不计得失。我将兢兢业业，踏踏实实，吃苦肯干团结同事，以身作则，带领我们的团队取得更好的成绩。

今天，我是本着锻炼、学习、提高的目的来参加竞聘。如果我竞聘成功，我会努力；如果我竞聘不成，我会更努力。我将以这次竞聘为新的起点：对待人生，会多一份梦想；对待工作，会多一份努力；对待领导，会多一份尊敬；对待同事，会多一份微笑；对待生活，

会多一份热爱；我相信，机会只会垂青那些有准备的人。

谢谢大家！

大家下午好！

走上这个竞聘演讲台，心情激动，我们应该感谢酒店领导为培养人才的良苦用心，竞聘上岗演讲使我又获得了一次锻炼的机会，使我成长很快，对我个人的胆量、口才、气质提高都有很好的帮助，我希望每一位员工都能珍惜机会，勇敢的站在台上来参加竞聘演讲，不论成败，都会收获很多。

本人王伟，我想大家对我已有了一个大概的了解，如果我还滔滔不绝的再来介绍自己，就浪费大家的宝贵时间了，如果你还不认识我，不了解我，我们私下多沟通，好，言归正传，今天我竞聘的岗位是餐饮部经理。

## 一、端正工作态度、树立行业新风

过去有的经营者认为菜品质量第一，服务质量第二，而实践证明：服务第一、菜品次之。假如，一桌非常丰盛可口的菜肴，让一位积极性不高的餐厅工作人员去服务，她板着面孔，一言不发，一副你爱不吃的姿态，酒杯中的酒没了又不及时添加，骨碟中的残渣已满又不去更换，您想那会是什么气氛，就是素质再高的客人也不想再来第二次了。只有厨房与楼面配合好，相互弥补工作中的不足，才能发挥整个餐饮的优势，所以，要求我们一定不能将生活中的个人情绪带入工作中来，一走进工作场所，我们就要全心全意的用心为客户服务，也就是要有一个好的工作态度。

热情、主动、微笑是我们对客应具有的工作态度，微笑的魅力——它是世界上最廉价的投资，却能获得丰厚的回报。微笑是自信的象征，微笑是礼仪修养的充分展现，微笑

是和睦相处的反映，微笑是心理健康的标志。我们可每天在班前会上讲一个笑话，调整大家的心态，每天对着镜子微笑一分钟，微笑是我们服务人员所具备的基本素质，我们需把微笑带给客户与同事。

良好的工作态度与服务意识，需要平时不断的对员工进行培训及员工之间交流经验，对员工服务意识教育必须做到及时，随时随地展开教育，在部门评选先进，学习先进，提倡互帮互助，共同提高的团队意识，使餐饮部员工更好的对客服务。只有一流的员工才能提供一流的服务，客人在酒店餐厅用餐在意的是员工能提供怎样的优质服务，不会在乎餐饮部经理是谁，我们的观念应该是员工服务顾客，经理服务员工，所以真正让顾客留下深刻印象的全部都是员工，并不是经理人，经理的工作主要是经管和协调员工，使员工更好的对顾客去表现，相信我能带好这个团队。

## 二、服务要个性化、服务不是口号

我们酒店业不能把服务停留在口号阶段，“顾客是上帝”是一句口号、“顾客永远是对的”也是一句口号，“顾客是上帝”，我们能把顾客当兄弟就不错了，要重视顾客，真正把顾客摆在心上，用心的为客服务，不断推陈出新，引客回头，我们才能顾客盈门。

我们国内的餐饮服务就是缺乏主观能动性，注重每一个服务细节，在员工中提倡互帮互助，共同进步的行为，使新老员工具备同样的对客服务水平，主动引导客人消费，介绍某些特色菜品告知客人最佳的食用方法，比如某些菜需趁热吃、饮料加冰块更可口等，介绍菜品时退后一步，避免唾沫星溅在菜肴上，客人结账时，如果某个菜没有动筷，我们就需询问客人是不是不合口味，让客人提出意见并表示欢迎下次再来品尝之类的话，有些商务客人碍于面子，不好意思提出打包，我们员工应该主动提倡客人打包，杜绝浪费。

下面我举几个优质服务的例子：

上次去 xx-xx 出差，我一帮老同学请我去吃饭，那个餐厅的生意非常好，大概是服务员忙不过来，就看到他们的老板走过来为我们点菜，就向我们推荐招牌菜：鹅肉，我差点说我不喜欢吃那个鹅肉，就听那个老板说，这个世界上有两种动物是不会得癌的，一个是海里游的鲨鱼，一个就是陆地上跑的鹅，我的朋友一听，好，来盘鹅肉，要半只还是一只？一只，那天我吃了不少鹅肉，原来来这里吃鹅肉就是冲着它不得癌，老板能这样引导顾客消费，我不知他的员工是不是也能说出这句话，如果每一个员都能这样做，生意肯定很好。

在北海现在有了麦当劳与肯德基，麦当劳与肯德基讲究的就是速度与服务，麦当劳为了使顾客喝到口感最佳的可乐，做了一个几十万份的调查，调查发现可乐保持 4 摄氏度的温度口感最佳，马上使所有的麦当劳连锁店按这个温度贮藏可乐，如果有一边的队排得太长，服务员会喊一声，那边的客人请到这边来点餐，主动引导客人，最让人感动的是，麦当劳与肯德基有那么多小孩子喜欢上那吃，就表示这是重要客户，所以当小孩拉着那些员工的裙子跟裤子讲话的时候，阿姨、阿姨，叔叔，你会怎么回答，我们的习惯顶多就是弯一下腰，问什么事？麦当劳与肯德基规定是蹲下，因为这个是未来的客户，今天跟爸爸妈妈来，长大了就会自己来或跟女朋友来，结婚了又会带小孩子来，所以他们的员工都是蹲下，眼睛与小孩保持平行的距离，他们对企业的未来想的比较长远，你只要在北海的餐馆吃个饭，再到麦当劳与肯德基点个餐，就会发现他们的员工与其它餐厅的员工不一样，不都是北海人吗？为什么他们看起来就是不一样，那就是文化教育熏陶出来的。

上海的必胜客经常都是客满的，有时候需要等待，客人一进去发现排了一条长长的队，有点想走的意思，就看到后面看来是个主管的人在说，快到了、快到了，接着咚咚咚，楼上跑下来一个女服务员，手上提个装满冰淇淋的篮子，免费冰

淇淋，然后一人发一个，让客人边吃边等，其实就是缓解客人的焦急心态，吃了这个冰淇淋你就不好意思走了吧，就是因为这种补偿，让客人心甘情愿排队等待，就是因为从老板到员工都能保持对客户服务的一贯性，所以必胜客生意非常好。

企业的发展壮大离不开企业文化，我们因硬件满足不了客人的要求而失去客户是没办法的事，我们如果因为软件的服务不到位而失去客户，就不可原谅。

### 三、菜品要口味化、吃出餐饮文化

文化营销不一定需要很大的投入，一些细微之处的巧妙设计也会尽显酒店人的匠心。国外流行的“菜单文学”就是一个绝佳的例子，通过菜单更好的宣传了酒店的经营理念 and 特色。在细小的地方显示出酒店的与众不同，首先从设计漂亮有特色的菜单入手，将我们的菜单制作的个性化一些，印上彩色海鲜的图案或一些招牌菜的图案，给客人的感觉菜单都如此精美漂亮，那菜品肯定可口美味了。

使用各种贝壳装盘来盛装菜肴就很有海滨特色，如果把这些菜肴再和海洋文化挂起钩来，起一个好听的名字，编一段动人的故事，再融入“天湖”这个名字的传说，在餐厅挂上一幅幅海洋生物画，并详细介绍他的品名、特色、观赏价值，充分体现我海滨酒店的文化特色。展现酒店餐饮文化，也是我酒店的自主知识产权呢。

北海市商务单位每个月在接待方面餐饮的花费是酒店客房花费的 2-4 倍甚至更多，一餐饭加酒水都是消费千元以上，通过提高餐饮的菜品及服务，改变我们在顾客心目中餐饮差的印象，我们需推出特色菜肴吸引客户消费。

1. 坚持质量上乘的原则，即要求严格控制餐饮的各个环节，保证质量的稳定性，使菜品和服务质量不输于其它餐馆，同时狠抓成本管理，节约费用，在餐饮经营过程中，无疑其中

仍存在相当的利润空间，这是提高餐饮经营效益的必要条件，把好采购关降低成本从而降低菜价吸引顾客，菜价在整体上下降，某些高档菜可以价高，大部分菜优质低价，菜价在整体上是低的，但也照顾了高消费顾客的要求。

2 . 坚持面向社会大众的原则，绝不能固步自封、自以为是，盲目提高自身企业定位，一定要摆正心态，放下星级饭店的架子（价位），从消费实际出发，多多地开发出一些适应大众消费的产品，特别是要抓住节假日消费的高峰时节，不惜时机大力推广婚宴、团队、会议用餐，利用自身资源优势，增加服务项目，为消费者提供更多的选择。

3 . 为普通出游的家庭提供低价优质的套餐和快餐。套餐分不同的档次，但主要是根据人数，如 4 人套餐、6 人套餐、8 人套餐，人数越多价格相对越低，这样可以吸引更多的人来消费。主要目的是以实惠取胜。

二十一世纪讲的是健康营养饮食，还需要绿色环保。所以客人需要什么样的菜，我们就去做什么样的菜，菜品不断的推陈出新，跟着市场脉搏走。厨师应施展个人技艺方面的拿手绝活，做一些有特色和创新菜式，可以当着客人的面进行某些菜品的艺术表演。积极利用新型食品原、辅料不断推出一些新菜品。在原辅材料的选用上取材恰当，做到物尽其用、节约成本。菜品的主、辅料搭配得当、主题明了、调味考究。突出菜品的色、香、味、型。适时推出特色菜，每周一款特价菜，用差异化吸引客人。

我们酒店远离市区，与市区酒店餐饮经营不同，我们有自身的特色与优势，海景餐厅、可口的菜品及优质的服务会吸引客人来，旺季做好会议餐、团队餐，淡季做好婚宴，现在的客人不会在乎酒店距离的远近，而更注重菜品与服务，吸引更多的北海市及侨港客人来酒店用餐，使酒店餐饮人气旺起来，做出有特色的天湖美食品牌。

## 四、做好餐饮营销工作，加强安全与卫生管理

注重营销工作的开展，积极配合酒店营销部 策划 制定餐饮特色营销方案，使营销人员每一次出外促销在餐饮方面都有创新，把餐饮营销与酒店客房、娱乐、会议等项目结合起来，采取多种促销宣传手段，利用现有的客源网络开发新的市场。

安全与卫生是餐饮的头等大事，餐厅卫生、厨房卫生，要给客人一个干净舒适的用餐环境，还特别应注意的是洗手间的卫生。为什么这样说呢？假若洗手间的卫生都搞得非常好，那么酒店餐厅的其它卫生可想而知会更好！整洁的卫生会给顾客留下良好的印象。

理论与实践犹如一个人两条腿走路，我已经不断的在学习国内外先进的酒店餐饮管理知识及先进的服务理念，有理论没实践如一条腿走路，希望大家给我另一条腿 --- 实践，让我两条腿一起跑起来为酒店的发展贡献一份力量，请相信我的能力。我的 演讲 到此结束，谢谢大家。

## 酒店管理者工作计划篇五

明确认知管理的最终目的：通过他人达到目标，这样就必须认清3h理论的精髓□ hand(管事)□head(管人)□heart(管心)。

职业经理人群需要面对如何理解公司的战略，从而获得支持；主动发掘了解顾客的需求，真诚服务宾客；换位思考争取与其他团队间的配合，达成共识；有效的引领团队成员，形成团队积极向上的氛围。管理者基于以上的角色认知才能最终完成企业及个人的目标。

明白自身角色定位的情况下，如何建立对上、对下、平行部门及外部系统的信任是管理者踏上成功之道的基础。理清哪

些行为是建立信任的正能量，哪些行为是破坏信任的负能量，管理者只有真正把握好尺度才能处理好这些行为方式。简单举例说明对下级，员工能分好、坏吗？不能，事实上企业不存在有问题的员工，一定是管理者没有读懂员工的需求。

管理者如何取得企业的支持从而营造“家”的感觉给予下属？一定要以身作则、乐于付出，具有一定的奉献精神，员工才会认可自己的上司、信任上司。对于这方面我作为一名管理者有深刻的认识：至诚赢得信任。在实际工作生活中，如何建立良好的人际关系应该从两个方面思考和入手：一方面欠人情是值得的，另一方面如何还应该还的人情，从而打造自己在事业圈、朋友圈的“个人影响力”。

## 二、沟通

关于沟通对于职业经理人来说并不陌生，可严格意义上来说这一块相当一部分同仁理解不够、实际做的也并不出色。由此我引用印度伟人甘地先生的名言“如果我们换上对手的鞋子并理解他们的立场，世界上四分之三的痛苦和误会将消失”；美国著名管理大师柯维博士的“知彼解己”“先去主动理解对方，再寻求对方理解自己”。

沟通是合作共赢的手段和基础，职业经理人需要把握好两条原则：一、己所不欲勿施于人；二、己所欲，亦勿施于人（吾之蜜糖、彼之砒霜）。在此基础上我们职业经理人才能更好、更深的领悟到沟通的内在含义及精髓。首先心态上我们要用开放的思维=空杯心态，其次关注听、说，沟通是双向的信息传递，听的环节注意高度概括内容，听明白对方要表达的深层次内容，要听明白对方的情绪，最后听明白对方真正的意图，唯如此才能说双方沟通有了很好的基础，否则会陷入鸡同鸭讲的尴尬局面。听明白了，“说”是沟通的回应方式，说要一用陈述、二用问的方式进行，切记避免自传式回应，注意沟通双方肢体表现是重点。

职业经理人对于沟通技巧需要掌握五个方针：一、维护尊严；二、同理心回应；三、探寻他人；四、分享自我；五、给予支持。

### 三、激励因素

职业经理人带团队用好激励是一门学问，也是能否取得成功的重要组成部分。传统观点对于激励的对象评判结果无非就是两种：满意、不满意，缺乏科学理论分析依据。一个成功的领导者需要学习相关的一些理论知识，结合实际与时俱进，理论结合实践，运用激励手段达到管理目标。由此必须学习亚当斯的公平理论：用公平理论解释人“不患寡而患不均”的现象。公平理论认为，公平是激励的动力。人能否受到激励，不但受到他们得到了什么而定，还要受到他们所得与别人所得是否公平而定。

这种理论的心理学依据，就是人的知觉对于人的动机的影响。他们指出，一个人不仅关心自己所得所失本身，而且还关心与别人所得所失的关系。他们是以相对付出和相对报酬全面衡量自己的得失。如果得失比例和他人相比大致相当时，就会心理平静，认为公平合理心情舒畅。比别人高则令其兴奋，是最有效的激励，但有时过高会带来心虚，不安全感激增。低于别人时产生不安全感，心理不平静，甚至满腹怨气，工作不努力、消极怠工。孔子所谓“不患寡而患不均”便是因为“不均”即“不安”，朱熹对此句的解释是：“均，谓各得其分；安，谓上下相安。”如果贫富差距过于悬殊，社会便有可能分崩离析。当人们感到不公平待遇时，在心里会产生苦恼，呈现紧张不安，导致行为动机下降，工作效率下降，甚至出现逆反行为。

个体为了消除不安，一般会出现以下一些行为措施：通过自我解释达到自我安慰，更换对比对象，以获得主观的公平；采取一定行为，改变自己或他人的得失状况；发泄怨气，制造矛盾；暂时忍耐或逃避。因此可以说，公平理论所诠释的正是“不患寡而患不均”所体现的公平与正义的思想。

第二种观点：赫茨伯格理论；首先我们看一看激励因素具体包括哪些方面 a□奖金□b□培训□c□休假福利□d□晋升；保健因素又包括哪些方面□a□工资□b□福利等□c□人文关怀(这方面早期归结到激励因素，新时期的员工基本来自独生子女家庭，从一出生就受到家庭成员方方面面的照顾，很自然将人文关怀当作一种保健因素，职业经理人必须转换思想适应新新人类的思维方式，管理实践中调整思路才能满足当下员工对激励的理解)。

1、高能力低意愿的员工，激励方法要点归结：帮而不卸，加强双向沟通，以听为主；寻找对方的关键心理需求点；交流中不能放弃对任务的要求，交流不能成为“谈判”的状态，目的在于心的沟通。

交流过程不刻意关注对方的心态和情绪，而是通过问答启发特色强化对方的独立思考能力，交出工作重点，在保护热情的基础上把关。

最后作为职业经理人应该学会情绪管理，管理实践中产生负面情绪并不可怕，也是被允许的。表达情绪没有正确和错误之分，关键在于如何选择表达方式。作为管理者可以选取几种调节情绪的方式：控制冲动、保持豁达、自信、乐观、包容的心态，如此才能化解管理中产生的情绪。