

融炼智慧，传递价值

——服务流程工作坊

张媛

【课程背景】

在教育行业同质化竞争越来越激励的今天，独特的服务内涵，卓越的服务流程以及标准的服务形象，越来越成为提升客户体验和强化战略落地的软实力。

在实际工作中，很多教育企业不具备自己的独特服务流程，因此，不能带来卓越卓越体验并通过服务流程创造卓越的产品体验和服务内涵！很多企业不懂得用员工的专业卓越形象打造企业的品牌；不懂得用高效服务流程，来创造价值，提升效率。

学习融炼智慧，传递价值——服务流程工作坊课程，打通服务流程与服务内涵，客户价值之间的关系，通过激活团队智慧，萃取最佳实践，梳理关键服务流程，流程创造价值，价值落地战略。

【课程收益】

- 了解教育行业的现状，经营模式和特点，不断优化核心流程的原因
- 了解价值链的理念，如何通过梳理流程创造价值，打通战略，价值与流程落地之间的关系
- 洞悉行业标杆的流程管理，学习一般流程，如行事历的撰写，领会不同行业的流程设计如何对接战略
- 进行业务梳理，划分场景，明确最终的呈现结果与问题解决直接的关系
- 掌握最近实践的萃取方法，并现场萃取现有流程
- 掌握行动学习工具，并综合应用多种行动学习方法提炼关键流程
- 掌握现场细化关键流程，领导点评和后续呈现与落地的方法。

【课程对象】中高层管理者

【课程时长】2天

【课程大纲】

前言：课程逻辑：学习成长四层级

- 知识
- 技能
- 萃取
- 创新

第一单元：教育行业现状，我们为什么需要核心流程？

- 行业的同质化竞争
- 创造卓越服务体验
- 集团管控加体系复制的商业模式
- 强化文化内涵

第二单元：价值如何创造？从服务流程到价值链

- 从战略落地到内部流程
- 流程如何创造价值
- 创造体验
- 提升效率
- 沉淀经验
- 流程的分类：基本流程与关键流程
- 新东方行事历

➤ 人力资源流程

现场演练：各岗位行事历撰写

第三单元：行业标杆如何做？案例研讨

- 行业标杆流程分析
- CC 团队服务流程和服务场景
- 教学团队服务流程和服务场景
- 教学服务团队服务流程和服务场景
- 研讨：流程设计如何兑现服务内涵
- 神州专车内涵与流程
- 淘宝服务内涵与流程
- 肯德基服务内涵与流程

第四单元：行动学习与经验萃取

- 从未知业务到已知业务
- 什么是行动学习
- 行动学习的主要工具
- 什么是组织经验萃取
- 工作坊流程

第五单元：关键流程分解与最佳经验萃取

- 确认关键流程与服务内涵
- 确定目标和呈现：从关键流程到业务场景
- 最佳业务场景经验萃取——从已知业务到未知业务
- ✓ 隐性思维显性化
- ✓ 显性思维结构化
- ✓ 结构思维形象化
- 现场演练：业务场景流程萃取

第六单元：现场团队共创——服务流程

- 团队列名
- 团队任务分配
- 团队组建
- 团队共创
- 最佳实践研讨
- 服务流程共创
- 梳理逻辑
- 内容图像化
- 图像表格化
- 世界咖啡
- 小组成员互相借签和交流
- 城镇会议
- 各小组展示和互评
- 导师点评
- 领导点评和确认
- 各小组现场规整并形成服务流程体系
- 流程 注释 步骤 话术完善
- 形成文档，现场展示

第七单元：从流程到能力

- 案例教学七步法
- 案例教学的其他模式
- 情境模拟
- 视频教学
- 案例研讨
- 角色扮演
- 促动师和引导提炼