
《终极执行力：QBQ 和个人责任训练》（1-2 天）

---“如何出色完成工作”终极修炼

主讲：陆华龙

课程的核心：

提高组织成员的个人责任意识 and 行动能力，从而真正改善组织效能！

课程的对象：

基层管理者和一线员工

课程的目标：

您或您的组织成员经常会有以下语言吗？

- ◎为什么我必须忍受这样的变化？
- ◎什么时候才能有人指导我的工作？
- ◎谁来为这件事情负责？
- ◎他们怎么没有事先沟通好？
- ◎谁能够解决这个问题？
- ◎什么时候我才能够找到好的人才？
- ◎为什么他们不能分享我们共同的愿景？
- ◎这个工作那个部门负责？
- ◎这不关我的事。
- ◎这不是我的问题。
- ◎为什么倒霉的事总发生在我身上？
- ◎之所以是这样，是他们……

这些推委、抱怨、拖延的思维和语言造成了严重的“个人伤害”和“组织伤害”！

这些就是这个课程真正要解决的问题！通过本课程的训练，个人和组织均可获得“QBQ 优势”：

个人优势：

始终专心处理问题，设法改善现状；

很少批评他人，而是反求诸己，不断增强个人能力；

从容面对与适应变化，个人生活得到改善，每天生活充实而愉悦，具有内在的安全感和成就感！

组织优势：

问题得到解决，部门壁垒被打破；

服务质量得到改善，团队士气高涨；

组织成员不断成长并努力改善部门内的沟通、了解情况，使组织绩效得到高速提升！

课程纲要：

一、基层主管的角色定位：

- 1、作为下属的基础主管
- 2、作为同事的基础主管
- 3、作为上司的基础主管

二、责任感缺失的原因

- 1、中国企业执行不力的核心根源：责任感缺失
- 1、责任的含义
- 2、责任缺失，人性使然——人性中趋利避害的本能解读
- 3、责任感的冰山原理
- 4、潜意识与承担责任
- 5、人生没有被迫，只有选择；责任没有对错，只有选择

三、责任感缺失的表现

- 1、不够敬业
- 2、不追求完美
- 3、没有养成对事情结果负责的习惯
- 4、过程紧盯不够，没有紧张感

四、QBQ 导论：一套让我们负起责任的高效工具！

- 1、什么是 QBQ？
- 2、QBQ 的精髓
- 3、QBQ 的实践原则
- 4、QBQ 的通用流程

五、QBQ 基础：提出更好的问题，做出更好的选择！

- 1、不要问“为什么”？——产生抱怨
- 2、不要问“什么时候”？——拖延时间
- 3、不要问“是谁”？——推卸责任
- 4、要问“我能做什么改善现状”——个人责任

六、提高个人责任：个人责任才是共赢的基础！

- 1、关注“影响圈”而非“关注圈”
- 2、我只能改变我自己
- 3、个人责任自我实践原则：说到做到、知行合一

4、“个人”的力量：不要用对“我们”的职责来掩盖个人责任

七、实践个人责任：只要用领导的角色去思考，您就是领导！

- 1、实践个人责任的方法
- 2、QBQ 的终极目标是“行动”
- 3、什么都不做的风险
- 4、人人都是领导者
- 5、培养思考力：“三套方案”的习惯
- 6、“一分钟经理”精髓：
 - 一分钟目标
 - 一分钟表扬
 - 一分钟批评
 - 一分钟道歉

八、提升“个人责任”的五项修炼：学习就要将“知道的”转化为“行动”！

1、学习——“知行合一”才是学习的最高境界！

通过积极的个人成长与改善，活出有意义而又活力的人生！

2、负责——问题越躲越多，直面方能克服！

成为解决问题的人而不是制造问题的人，以解决问题为导向达到目标。

3、创意——创意是人类前进的基本灵魂！

即使面临障碍，受到现有框架局限，也能找到达成目标的方法。

4、服务——无论是什么工作，其本质就是服务！

帮助他人成功，提高组织、产品、个人的附加值，累计无形资产。

5、信任——人际关系的基石！

诚恳踏实，表现关怀，坚守承诺，言出必行，投入实践建立牢固的信任关心。

练习：将 QBQ 优势原则付诸行动——29 个值得讨论的“个人责任”问题。

注：QBQ——The question behind the question(问题背后的问题)