

点燃员工激情

——透视海底捞的管理基因

课程背景

海底捞，是近几年迅速崛起的餐饮行业新生力量，被人们认为是“激情澎湃”的代名词，也是中国卓越服务管理与人力资源管理的典范，引起了国内外的广泛关注。贾萌老师，拥有独特的“四重身份”（十几年国际管理咨询公司资深咨询师、培训师、海底捞内部体验者——海底捞董事长特别业务助理、海底捞外部体验者——顾客），对“海底捞”具有最直接的、全面的亲身体验和深刻感悟，能够对海底捞的管理基因进行多角度专业解读，主持开发了《向海底捞学服务和管理的课程》，包括三个版本：

《激情绽放，人性关怀：透视海底捞的服务基因》是从与客户互动和提供服务的角度，解析海底捞人的服务信仰、服务心态和服务技巧；

《点燃员工激情：透视海底捞的管理基因》是从领导力和人力资源管理学的角度，解析海底捞的领导风格、人才开发、培养、激励与员工关怀；

《流程宣讲与督办：透视海底捞的执行基因》，是从流程制度的宣讲与督办审计的角度，解析海底捞高效执行力的政策保障和组织保障，以及“七个不放过”管理思维的实践运用。

本课中，贾萌老师不仅深入分析海底捞案例，还将结合多年咨询经验，针对不同企业的实际情况，进行现场研讨，提出解决方案建议。

培训版本

根据客户需求及学员特点，可以调整培训内容，提供以下版本：

- 中高层管理版
- 店长版
- 基层服务版

培训时间

- 半天案例分享版（约3小时）
- 1天案例分享及研讨版（约6小时）

培训要点

（需要根据客户需求进行适当调整，在发给客户前请务必和讲师沟通确定定制化提纲）

二、引言

- 卓越服务的三种角色
- 卓越服务管理的要素
- 卓越服务提供的要素

二、案例分享：点燃员工激情

- 我有信仰
 - 企业核心价值观
 - 态度与能力
 - 敬天爱人
- 我有期望
 - 职业晋升
 - 薪酬政策
 - 福利政策
- 我有权力
 - 现场决策权
 - 创新建议权
 - 监督举报权
- 我有压力
 - 团队考核
 - 个人考核
 - 高压线
 - 严格的检查
- 我有能力
 - 入职培训
 - 师徒制
 - 一岗多能
 - 交流与分享
 - 圆了大学梦
- 我有支持
 - 高层领导的支持
 - 总部的支持
 - 流程制度的支持
 - 裁决案例的支持
- 我有幸福感
 - 多种激励
 - 亲情文化
 - EAP
- 案例总结
 - 领导团队：4个一
 - 管理智慧：7个有
 - 领导风格：6位一体
 - 核心本质：2分2控
 - 风险瓶颈：5对平衡

三、案例分析与借鉴

- 比较分析
- 借鉴与研讨