

重塑企业门店中的“流程化”管理

讲师：王惠

课程纲要

【课程名称】 《重塑企业门店中的流程化管理》

【课程背景】

为何中国很少有像麦当劳，肯德基，惠普，苹果这类国际性公司，这背后是中外两种不同的管理基因。回想一下你的企业，是不是总会有那么几个精英员工，能人员工？这是好事，代表着企业能够吸引人才，培养人才。正如你所看到的，现在很多企业走的都是精英模式，也即靠着一个或者两个能人打天下！殊不知：打江山难，守江山更难。在企业的初期，也许能够靠着一个或者两个精英打出一片市场，但是打之后的守，其实更多的是涉及到企业管理扩张的问题。就需要的是一套可以复制的高质量管理模式和一批可以快速复制的人才建设系统。如何去复制呢？猎头去挖？对于很多企业来说，成本巨大且见效很慢，更何况，挖来的所谓牛人就一定适应你的企业吗？要知道没有经过流程武装的人才是不具有广泛的适应性！而系统模式就是用流程打天下，不是少数人优秀，是整体卓越！一个企业在发展的过程中会经历如下几个阶段：从人治到法治，到心治，很多人会说“我们公司有很多制度规范，已经足够保证公司正常的运转了……”可制度是用来约束人的，而流程才是用来复制人才的！

【课程收益】

- 1、根据流程设计的核心技术现场设计流程
- 2、了解影响流程的七要素
- 3、了解流程设计制定方案
- 4、人员流程：如何复制执行人才
- 5、了解有效执行的七个步骤

【课程对象】 门店经理

【授课方式】 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

【课程时长】 1天6小时\天

【课程大纲】

第一讲：企业门店需要制定哪些重要流程

- 1、 企业门店战略流程
 制定的流程
 分解的流程
 执行的流程
 评估的流程
- 2、 企业门店人员流程
- 3、 企业门店运营具体流程细分
- 4、 门店管理管理的两类不同基因
- 5、 企业门店人才培养的梯队建设（5P理论）

第二讲：用一流的流程武装三流的员工

- 1、 流程的价值（顾客、员工、企业）
- 2、 基于流程管理的变革转型
- 3、 企业门店员工人才化复制的流程管理
- 4、 流程与制度的关系（案例分析）

第三讲：优质流程的三大黄金准则

- 1、 培养创造力的五个步骤

 质疑

 可能性的量化选择

择优

最优评估

选择

2、优质流程的宗旨：横向联络系统贯穿

3、流程设计的两个前提

4、流程设计的三大黄金准则

5、门店流程授权四步骤

7、客户服务中倾听的技巧

第四讲：影响流程落地的变量

1、流程设计六步骤

2、影响流程落地的七个变量

3、有效执行的七个步骤