

# 课程名称：《基于生命周期的班组管理》

主讲：乐嘉琪老师 6-12 课时

## 【课程背景】：

随着市场的不断发展，竞争日益激烈对于客户服务团队管理要求不断的提高。深入了解客户服务团队不同阶段发展的规律，精准把握员工的发展需求，是未来精细化管理的必然趋势，也是提升管理效率的重要手段。本课程旨在教会学员利用生命周期管理理论判断团队和员工的发展阶段，从而匹配合适的管理手段，提升团队的绩效。

【课程对象】：银行客户服务团队班组长

【授课方式】：引导、研讨、案例、视频分析、演练或练习

## 【课程目标】：

- 1、了解高效能客户服务团队的价值
- 2、能够结合自身工作经验，梳理管理思路。
- 3、掌握生命周期理论，并能对团队及员工进行诊断。
- 4、能够根据团队及员工的不同的发展阶段使用适合的管理手段

## 【课程大纲】：

### 一、打造高效能客户服务团队

1. 画画游戏：你心中的团队
2. 高效能团队的定义
3. 高效能团队的具备的四要素
4. 讨论：我们团队的痛点？（SMART 分析）
5. 案例：某国有银行的呼叫中心团队王主任的建队故事
6. 练习：梳理你的团队管理思路

### 二、客户服务团队关键管理内容：六动作一工具

1. 讨论：你平时的管理动作的有哪些？
2. 客户服务团队的关键管理原则：育、用、留的原则
3. 客户服务团队的关键管理内容
  - 育：新员工带教、员工集中培训
  - 用：活动量管理、员工激励活动
  - 留：早夕会经营、团队文化建设
  - 工具：《感知与偏好》测试表，一眼看穿你的员工

### 三、生命周期管理助力团队管理

1. 生命周期管理理论的阐述
2. 生命周期管理理论应用的现实价值
3. 视频：《从开心农场团队的解散看生命周期》
4. 客户服务团队生命周期的五个阶段
  - 阶段特征：群体行为、班组长职责
  - 不同阶段的应对管理策略
  - 每个阶段关键时间节点的提醒
  - 诊断：我团队所处的阶段
  - 讨论：我们的具体应对策略
5. 员工生命周期的四个阶段
  - 阶段特征：个人行为、心理状态分析
  - 不同阶段的应对管理策略
  - 每个阶段关键时间节点的提醒
  - 诊断：团队员工的发展阶段
  - 讨论：我们的员工辅导计划

### 四、 行动计划的制定

1. 行动计划制定的原则和方法
2. 研讨：结合课程学习内容制定三个月团队改进方案
3. 漫游挂图：公布并完善方案，上报领导，做好训后跟进的依据。

