

融炼智慧，传递价值

——服务流程工作坊

讲师：张媛

课程纲要

【课程名称】 融炼智慧 传递价值——服务流程工作坊

【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。

【培训对象】

中高层管理者

【课程时长】 2天

【课程要求】

- 分组研讨，按 6-12 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备 0 号白纸每个小组至少需要 4 张，A4 纸每个小组至少需要 4 张；
- 准备两种不同规格的便签纸，每组至少 50 张和 20 张，准备美纹纸，准备彩色水笔每人一支；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用一种颜色

【授课方式】 讲授、团队共创，头脑风暴、世界咖啡、城镇会议、经验萃取、案例分享。

【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