

《盖洛普 Q12 解读与应用》

课程大纲

课时：1-2 天

联想斥百万巨资引进了“Q12 工作环境评测系统”，每一个经理人都把 Q12 当作改善工作环境、衡量团队建设的重要 KPI。这是通过运用先进的分析和严格的科学检验手段，由盖洛普公司通过 60 余年的实践调查，总结出了 12 个核心问题，这 12 个问题始终如一地关联到企业经营的五大业绩指标：员工保留、利润率、工作效率、顾客满意度和安全，并且具有前导预测性。由这 12 个问题，盖洛普公司开发形成了一套工作环境评测与管理系统——Q12。通过就 12 个核心问题对员工实施全员的民意调查，获得关键业绩指标中有关员工敬业度和工作环境质量的重要数据，进而采取有效措施提升管理人员特别是一线经理的管理效能，强化企业的执行力，将企业文化建设落到实处，最大限度地帮助企业实现短期经营目标和长远发展蓝图。

当本课程结束时，学员能够：

- 说出 Q12 的基本含义，并阐明 Q12 对建设企业基层工作环境的意义与作用
- 掌握解读 Q12 报告的步骤与方法

- 掌握召开团队工作环境改善会的方法与技巧
- 掌握一套建设团队工作的方法与技巧，经理成功建设团队管理团队的核心原则

课程大纲：

第一单元：Q12 为什么

1. 什么是盖洛普路径——

了解企业管理是如何来影响公司利润：软数据驱动硬数据

2. 是谁决定了组织的气候与天气？是总裁还是一线经理？

重新认识管理层对一线员工的影响程度：参加公司，离开经理

3. Q12 对企业经营的价值：

帮助主动脉，打通微循环

第二单元：Q12 是什么

1. Q12 是什么

Q12 内涵解释

2. 为什么是这 12 个问题

明确 Q12 的理论依据和严谨分析过程：人本管理+优势理论+成功心理学

3. Q12 与经理的管理工作关系如何

了解优秀经理的四个核心要诀：选拔才干，界定结果，发挥优势，
因材适用

4. Q12 与员工的关系如何

愉快的员工未必敬业

5. Q12 是企业基层环境建设 KPI 和一套以测评为基础的管理体系

第三单元：Q12 如何做

1. 如何解读 Q12 报告来分析组织和团队状况？

2. 如何利用 Q12 报告来改善组织和团队的氛围

通过分析企业应用案例来了解 Q12 在企业推动中的关键：团队是我
家，建设靠大家

3. 如何召开与主持团队工作环境改善会

第四单元：培训回顾与小结

1. 培训小结与回顾

2. 制定个人行动计划