

服务业 6S 管理落地执行

进入 21 世纪，中国企业面临的是一个经济一体化、工业现代化及市场国际化的宏观环境和不容乐观的管理现状。这意味着日趋激烈的市场竞争、不断增长的客户需求以及亟待提高的员工素质和管理水平是所有企业都面临的问题。如何在这种环境中创造和保持竞争优势，对所有企业管理者来说都是一个很大的挑战。

无疑，源于日本的 5S 管理即是这些优秀理论方法之一。今天，当你打开互联网搜索引擎，输入“5S”以及与此相关的“6S”、“7S”、“10S”等关键词时，搜索结果有数百万条之多。可以看到，6S 管理已经在中国获得了许多企业的认可、接受和应用，取得了很好的发展。在商品越来越趋于同质化竞争的时代，服务已经逐渐成为决定胜负的关键性因素。6S 管理的精髓是不分行业、普遍适用。

课程大纲：

第一讲：6S 概论

- 1、何谓 6S
- 2、推行 6S 的目的和意义
- 3、6S 的本源和外延

第二讲：6S 推行之导入篇

- 1、内容简介
- 2、推行步骤
- 3、关键控制点

第三讲：6S 推行之整理篇

- 1、内容简介
- 2、推行步骤
- 3、关键控制点

第四讲：6S 推行之整顿篇

- 1、内容简介
- 2、推行步骤
- 3、关键控制点

第五讲：6S 推行之清扫篇

- 1、内容简介
- 2、推行步骤
- 3、关键控制点

第六讲：6S 推行之清洁篇

- 1、内容简介
- 2、推行步骤
- 3、关键控制点

第七讲：6S 推行之素养篇

- 1、内容简介
- 2、推行步骤
- 3、关键控制点

第八讲：6S 推行之安全篇

- 1、内容简介
- 2、推行步骤
- 3、关键控制点

第九讲：6S 推展手法

- 1、戴明圆环 PDCA
- 2、目视管理
- 3、流程再造
- 4、思维七法

第十讲：6S 推行技巧

- 1、会议管理
- 2、水准自测表
- 3、文件管理
- 4、定点摄影
- 5、推行手册
- 6、推行专题片
- 7、宣传品的精益管理

第十一讲：6S 推行制度

- 1、例会制度
- 2、沟通制度
- 3、培训制度
- 4、奖惩制度

第十二讲：6S 活动开展

- 1、知识竞赛
- 2、彩虹竞赛
- 3、责任者游戏
- 4、定点超越活动
- 5、体验式服务改善活动
- 6、办公室减负运动
- 7、消除误区活动

第十三讲：6S 经典意识

- 1、服务意识
- 2、问题意识

- 3、真实的瞬间
- 4、细节意识
- 5、危机意识
- 6、安全意识
- 7、分类意识
- 8、感动服务
- 9、沉锚效应
- 10、演员意识

第十四讲：6S 管理的升华

- 1、6S 时间管理
- 2、6S 环境管理
- 3、6S 心理管理

课时：2 天