

《后台运营人员的角色认知与工作效能提升》工作坊

【课程目标】

- 建立优秀后台人员的角色认知
- 对现有工作进行梳理，厘清思路，明确改善方向
- 更高效的落实各项工作，高效输出结果
- 掌握简单有效的时间管理方法和技巧，从错综复杂的事务工作中抽离出来，更高效的规划工作
- 提高沟通效率，尤其是清晰表达的能力，及换位思考的能力
- 学习推动工作有效开展及成果改善的核心理念

【课程时长】

- 1天

【课程目录大纲】

模块一：后台管理人员的角色认知

- 后台人员的工作目的：团队整体效率提升
- 现场研讨：运营、人力、活动、培训四个岗位的工作内容梳理
 - ✓ 具体的工作内容、分类、时间占比
 - ✓ 合理分工
 - ✓ 规范流程和管理办法
 - ✓ 表单化、模板化
 - ✓ 其他改善空间
- 优秀后台人员的四个角色
 - ✓ 战斗员 —— 执行落实
 - 高效输出结果的两个核心之一：结果导向
 - 高效输出结果的两个核心之二：客户价值
 - ✓ 防火墙 —— 解决问题
 - 主动解决问题
 - 正确上传下达
 - ✓ 教导员 —— 经验沉淀
 - 经验萃取
 - 培训宣导
 - ✓ 设计师 —— 体系优化
 - 流程改善、分工优化、表单设计
 - 时间管理
- 后台人员的四个运营思维
 - ✓ 平台思维：建机制、理流程、做表单
 - ✓ 破窗思维：有一有二就有三

- ✓ 得失思维：全面的对错观与得失思维
- ✓ 升维思维：从是什么到为什么，从我要做什么到公司要什么
- 实战操练：九段秘书与九段后台
 - ✓ 个人岗位的九段对标
 - ✓ 我现在是第几段？
 - ✓ 如何做到第九段？

模块二：如何做好执行（服务员-执行落实）

- ✓ 小组研讨：什么是执行？
- ✓ 小组研讨：把事做完 VS 把事做好 VS 把事做圆满
- ✓ 实战研讨：把事情做圆满的关键动作
- ✓ 个体执行力的核心：好习惯

- ✓ 结果导向
 - 工作中要警惕“要功劳”不要“苦劳”的思维和做法
 - 区分“任务”与“结果”
 - 对最终的成果负责，而不是对流程和过程负责
 - 如何减少：完成差事、应付了事、例行公事
 - 实战演练：纠正做任务不做结果的典型行为

- ✓ 客户价值
 - 什么是“内部客户”，为什么要把同事和领导当客户？
 - 如何在工作中“回归客户”：客户的偏好是工作的起点和归属
 - 换位思考：如何避免出现“我做的，不是领导想要的”？
 - 如何明确工作要求：5W2H

模块三：如何做好时间管理（设计师-体系优化）

- 时间管理的本质：自我管理
- 小组研讨：你认为最浪费时间的行为
- 时间管理的自我意识：对时间保持敏感
- 时间管理的四个发展历程
- 关于时间管理的四个误区
- 平衡时间消耗

- 时间管理的优先矩阵
 - ✓ 明确关键优先事务
 - ✓ 评估：时间安排的合理性
 - ✓ 优先矩阵：时间管理四象限（轻重缓急）
 - ✓ 将工作任务分类
 - ✓ 时间管理 4D 原则：立即做；计划做；授权做；不做
 - ✓ 小组研讨：哪类多次发生的紧急事务是因重要不紧急事项的忽视而产生
 - ✓ 评估与改善
 - ✓ 时间管理优先矩阵的三个方面应用
 - 整体时间规划

- 事件处理
- 紧急事件的事后处理

■ 工作效能提升

- ✓ 效能提升的三个最核心工具
 - 二分钟法则
 - 帕累托原理：二八定律
 - 三只青蛙理论
- ✓ 不纠结顺序，不过分细节
- ✓ 有弹性有空间
- ✓ **现场练习：梳理个人的三只青蛙**
- ✓ 高效率的两个原则
 - 聚焦最重要目标
 - 关注引领性指标
- ✓ **案例分析：巴拿马航空如何成为拉丁美洲最好的航空公司**
- ✓ **案例分析：NASA 的目标体系**
- ✓ 滞后性目标 VS 引领性指标
- ✓ 设定引领性指标
- ✓ **案例分析：不是不知道，而是没有集中精力去做**
- ✓ 瞎忙活和白忙活：时间管理解决的两大问题
- ✓ 先确认目标，再执行行动

- ✓ 计划的意义：偏差管理

模块四：沟通效率提升

- 如何把一件事表述清楚：四要点
 - ✓ 具体量化
 - ✓ 现整体后局部
 - ✓ 区分重点与非重点
 - ✓ 先后顺序
- 清晰表达的原则与方法
- 说话≠沟通
- 商业情境下的沟通两大要素：交流+共识
- 视频案例：如何与理发师沟通

模块五：学以致用--学员实战问题研讨与最佳实践分享