

细节决定成败

-----细节化管理的方法与策略

“当今的中国社会决不缺少雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行力；也不缺少各类管理制度，缺少的是对规章条款不折不扣的执行力”。面对盛行的浮躁之风，市场标准日渐提高、产品高度同质化、服务的标准化及人性化的现实，重视细节，实行细节化管理是一条很好的出路。而细节管理，最终体现在企业各个岗位非常细致的标准作业程序的推动和执行上！

■ 培训形式：

专题讲授/互动式游戏/案例分析/互动问答/现场讨论

■ 培训时间：半天（3小时）

■ 课程大纲：

第一讲、细节的价值

案例分享：从德胜洋楼看细节管理

社会极度浮躁忽视细节

中国企业管理滞后的原因

中国企业最缺的是注意细节

从国民素质和民族中兴的高度看待细节

第二讲、细节是不可复制的竞争优势

细节是认真的态度

细节是科学的精神

战略从细节中来，到细节中去

重视企业中的细节工作

企业管理者的细节管理

说话要注意细节

细节决定一切

第三讲、企业管理大处着眼，小处着手

做好细节管理

从细节做起

案例分享：日本新干线的细节管理

做好每天应做之事

分配工作到个人

挖掘每位员工的潜力

注意员工的工作态度和情绪

追根究底，不放过每个细节

“问五次为什么”——追根究底法

在工作中紧抓细节

习惯是可以改变的

在企业中改变员工不良习惯的案例及启示

第四讲、细节管理的保障——构建标准作业程序

为什么需要 SOP？

案例：海尔服务品质与流程

团队应该建立的流程

流程与标准建立的场景分析

情景演练：需要 SOP 的场景汇总

建立标准化流程的好处

如何进行一人的经验团队受益

标准化作业程序如何影响细节执行

如何让 SOP 成为持续改善工作平台

案例分析：广汽丰田的葛原线

建立流程的三大原则

案例分析：台湾高铁清洁作业 SOP

SOP 实战第一步：组织规划

SOP 实战第二步：作业流程设计

SOP 实战第三步：编写与执行

SOP 实战第四步：检核与校正

流程导入的三部曲

案例：三星的流程再造

流程的执行与贯彻

情景演练：工作流程设计

拥有 SOP 不够，要变成企业的 DNA