

降本增效

概述

面对市场的快速变化和技术的日新月异，一个机构必须增加灵活性和提高客户满意度，从而使自己获得竞争优势。为了实现此目标，所有的机构都在不断提升学习能力。如果机构中的个人不利用每天都会碰到的机会学习并成长，机构也就失去进步的机会。

在本课程的学习，学员将会学习用阿西工作法来建立工作流程的方式，以求人人愿意负责，人人能够当责。阿西工作法的建立需要有四类不同的观念、技巧及工具：

- 当责的观念：分辨当责与负责的不同，让学员理解什么才是使人人为结果负责。
- 规划的技巧：高效将工作做清楚的规划，是使人人为结果负责的重要基石。
- 沟通的技巧：学习如何高效进行沟通，以利项目/工作的推动，使人人为结果负责
- 跟进的技巧：有效监督、跟进及报告，使人人为结果负责。

课程的进行中，将结合知识、技巧做及工具融合，让学员不只是了解知识和技巧，更能够使用工具，以确保课后的使用。

课程收益

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题及技巧：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结队练习等…）

- 当责观念：
 - ▶ 当责的定义及意义
 - ▶ 当责的关键时刻及过程
 - ▶ 调整心态为当责的技巧
 - ▶ 阿西工作法在危机处理的应用
- 规划技巧：
 - ▶ 商业案例（Business Case）的制作：完整的掌握提案/项目的全貌
 - ▶ 了解计划流程（Planning Cycle）的步骤：学习如何推动工作/计划
 - ▶ 掌握流程图（Flow Chart）制作的方法：如何规划工作的进行，在合理的时间内，进行人员及资源的运用
 - ▶ 学习工作分解结构（Work Breakdown Structure）：如何细化工作，明确工作职责及任务边界，让工作能够顺利执行
 - ▶ 阿西工作法：如何将工作及角色分配到个人，促进团队的合作，建立成员的问责制度
- 沟通技巧：

- ▶ 关系人的管理技巧：如何将关系人分类后，进行有效的沟通管理
- ▶ 高效沟通技巧：如何有效沟通，获得同事的支持，达成共识次
- 跟进技巧：
 - ▶ 项目仪表盘：随时掌握项目的进度，让关系人一目了然
 - ▶ 定期的进度报告：项目/工作的里程碑是掌握进度基础，提早掌握问题的发生，以及项目/工作完成的准确预测
 - ▶ 变更管理：很多时候会发生流程的改变，要能够预测改变造成的影响，找到可以利用的关键资源和可协助的人员

降本增效

模块	课程大纲	时间分	教学方法
第一天			
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 当责观念 112001	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：识别什么是当责，面对关键时刻的心态决定人生 • 当责的定义：当责不是中国传统的观念 • 负责对当责：负责是对区域和行为负责，而当责是对结果负责，当责比负责是更重要的价值观 • 当责的困难：拥有当责的价值观不是一件容易的事情，是要下决心和坚持信念的。 • 关键时刻：在关键的时刻，就能够展示这个人是否真正具有当责的价值观；也就是说关键时刻就是考验的时刻，决定这是一个什么样的人：操守和行为的关联。 • 活动：识别关键时刻及行为 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组讨论-大白纸 • 个人活动 • 角色扮演
第二单元 规划技巧 - 商业案例 112002	<ul style="list-style-type: none"> • 商业案例（Business Case）：完整的掌握提案/项目的全貌 <ul style="list-style-type: none"> - 什么是商业案例？ - 制作商业案例的好处 - 商业案例的结构及表格 • 活动：选择及制作商业案例 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组活动 • 工具：商业案例计划表
第三单元 规划技巧 - 计划流程 112003	<ul style="list-style-type: none"> • 了解计划流程（Planning Cycle）的步骤：学习如何推动工作/计划 <ul style="list-style-type: none"> - 介绍计划流程的流程图 - 各阶段的介绍及可使用的工具 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组活动 • 工具：计划流

	<ul style="list-style-type: none"> • 活动：计划流程应用中，可能发生的问题 		程的流程图
第四单元 规划技巧 - 工作分解结构 112004	<ul style="list-style-type: none"> • 学习工作分解结构 (Work Breakdown Structure)：如何细化工作，明确工作职责及任务边界，让工作能够顺利执行 <ul style="list-style-type: none"> - 什么是工作分解结构 - 三种工作分解的方式 - 如何进行工作分解 • 活动：选择项目及进行工作分解 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组活动
第五单元 规划技巧 - 流程图 112005	<ul style="list-style-type: none"> • 掌握流程图 (Flow Chart) 制作的方法：如何规划工作的进行，在合理的时间内，进行人员及资源的运用 <ul style="list-style-type: none"> - 商业流程的定义 - 介绍流程图的制作方式 - 介绍泳道流程图 • 活动：流程图的制作 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组活动 • 工具： <ul style="list-style-type: none"> - 流程图 - 泳道流程图
第七单元 规划技巧 - 阿西工作法 112006	<ul style="list-style-type: none"> • 阿西工作法：如何将工作及角色分配到个人，促进团队的合作，建立成员的问责制度 <ul style="list-style-type: none"> - 介绍阿西工作法 - 建立阿西工作法的提示 • 活动：选择流程及制作阿西表 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组活动 • 工具： <ul style="list-style-type: none"> - 阿西表
总课时长： 6小时 30分			
休息时间： 上下午各一场 15 分钟休息			
中饭时间： 1 个小时			
第二天			
第一单元 关系人的管理 112007	<ul style="list-style-type: none"> • 关系人的管理技巧：如何将关系人分类后，进行有效的沟通管理 <ul style="list-style-type: none"> - 为什么需要关系人的管理 - 如何明确关系人 - 关系人的分类 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组活动 • 工具： <ul style="list-style-type: none"> - 关系人列表

	<ul style="list-style-type: none"> - 关系人的沟通计划 • 活动：明确关系人的分类及沟通计划 		<ul style="list-style-type: none"> - 关系人矩阵 - 沟通计划表
第二单元 高效沟通技巧 112008	<ul style="list-style-type: none"> • 高效沟通技巧：如何有效沟通，获得同事的支持 - 沟通技巧的流程 - 沟通前的准备 - 沟通的进行 - 处理异议 - 如何达成共识 • 活动：角色扮演 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 工具介绍 • 个人活动 • 三人角色扮演 • 工具： - 销售计划表
第八单元 项目仪表盘 112009	<ul style="list-style-type: none"> • 项目仪表盘：随时掌握项目的进度，让关系人一目了然 - 项目仪表盘的好处 - 制作仪表盘的步骤 • 活动：选择项目，并选择仪表盘的内容 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组活动
第九单元 定期报告 112010	<ul style="list-style-type: none"> • 定期的进度报告：项目/工作的里程碑是掌握进度基础，提早掌握问题的发生，以及项目/工作完成的准确预测 - 什么是进度报告 - 如何使用进度报告表 • 活动：选择项目，并制作进度报告表 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 个人活动 • 二人讨论 • 工具： - 进度报告表
第十单元 变更管理 112011	<ul style="list-style-type: none"> • 变更管理：很多时候会发生流程的改变，要能够预测改变造成的影响，找到可以利用的关键资源和可协助的人员 - 什么是变更管理 - 什么是 SIPOC - SIPOC 的步骤 • 活动：选择项目，并制作 SIPOC 表 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 个人活动 • 二人讨论 • 工具： - SIPOC 表
总课时长： 6小时 30分			
休息时间： 上下午各一场 15 分钟休息			

中饭时间： 1 个小时