

流程优化梳理技巧

主讲老师：丁云峰

【课程背景】

后疫情时代，在市场竞争加剧各行业内卷严重的情况下，众多企业陷入了外部竞争能力跟不上对手，内部管理能力带不动队友的经营困境，而是否能够顺利脱困决定了企业的生死存亡。究其原因，在企业被市场逼进了发展快车道的情境下，其流程体系不健全、流程与战略弱相关、关键流程设计不科学、各级流程建设不完善、流程管理不系统等问题的凸显是症结所在。

- 如何建构独特的企业流程框架、设计流程清单？
- 如何梳理并规范现有流程体系？
- 如何通过流程优化提升产品质量、降低成本、提升市场份额、增强客户满意度？
- 如何通过建构独特的流程基因提升部门间联动效能？

就是我们企业管理者目前最重要的课题，也是本课程的内容所在。

课程聚焦流程框架的梳理、各级流程优化的具体实操和流程管理能力的培育。通过大量的案例和工具，帮助学员企业实现其自身独特流程基因的激活，建构适应其发展特点的优质，从而实现企业的整体管理效能的蜕变升级，让企业不断重复自己的成功。

【课程收益】

- 了解流程架构的特点
- 掌握流程清单的梳理方法
- 掌握流程梳理实操的七个步骤
- 系统化掌握优化流程的五步法
- 了解流程优化的八个技巧
- 了解流程管理的常态化措施

【课程特色】

实战，一线经验；实用，学之能用；实效，立竿见影。

有用，工具落地；有趣，课堂活跃；有料，案例丰富。

【课程对象】

企业中高层管理者、行政/HR 负责人、总监、事业部总经理、流程负责人、

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、如何系统规划流程架构，厘清企业流程全景图？

1、认识流程标准化架构

- 流程体系框架
- 流程体系的建设进程与企业发展阶段
- 流程体系框架规划
- 流程的四级架构

案例：施乐、摩托罗拉、GE

2、流程架构规划的方法

- 流程分层分级设计
- 流程与管理要素形成关联
- 自上而下与自下而上梳理方法的应用

3、进行流程体系规划的步骤

- 按价值链进行流程架构分解
- 按描述范围进行流程架构分层
- 流程体系总体融合
- 依据业务场景开发业务流程清单

案例：济南 A 公司的流程清单梳理

二、无流程领域如何进行流程的梳理？

1、流程梳理的原则

- 建立统一标准
- 流程梳理工作要层层开展
- 流程梳理的核心方法

2、流程梳理七步法

- 基本信息描述的三个维度
- 拟制流程图的两个关键
- 流程梳理的两个细节
- 流程梳理的关键要素

3、绘制流程图的工具应用

- 流程语言的统一
- 流程图的常用工具

现场演练：流程图工具 VISIO 的应用

4、流程文件的标准模板

- 流程文件四要件

现场演练：流程文件的规范化撰写

三、如何进行流程的诊断和优化？

1、流程优化的准备

- 优化是流程型组织的关键工作
- 组建流程优化团队

2、选择待优化目标流程

- 选择目标流程的四个维度
- 选择目标流程的五个工具

小组讨论：苏州 T 公司流程文件出台很久，但是效率依然没有明显提升，如果要优化应该从哪里开始？

3、现有待优化流程建模

- 现有流程建模面谈的准备工作
- 创建现有流程模型的面谈问题
- 综合信息建立现有流程模型

小组讨论：如何创建现有流程模型的面谈问题？

4、流程诊断分析

- 提炼流程绩效指标，确定流程对标的参数
- 流程问题诊断分析的两个工具
- 建立新流程的绩效目标

小组讨论：优质流程应该具备哪些标准？

5、新流程设计

- 流程优化的四个原则
- 八个流程优化技巧
- 关键接口的设计

现场演练：帮助杭州 S 餐饮集团进行餐厅服务流程优化。

6、新流程的试运行、修订及发布

- 新流程试运行五步法
- 流程文档化

案例：常州 A 公司的流程文档管理——“管理剧本”让流程管理更生动。