
一线呼唤炮火，打赢班长的战争

主讲：林安

课程背景：

随着市场经营的节奏加快，企业的快速响应与快速决策变得愈发重要。

课程收益：

- 1、 企业收益：提升组织运作效率，降低运营成本，提升整体竞争力。
- 2、 学员收益：建立流程管理、组织管理结构化的思考。

学员对象：法人代表、各级管理者、面向客户的平台

授课方式：授课（50%）+案例（30%）+讨论（20%）

学员分组（方便讨论交流）；授课贯穿双向交流、引导与启发。

授课天数：

1天（6小时/天）。

课程大纲

一、建立“以客户为中心”的流程与组织

1. 树立内部互为客户的理念
2. 将“内部客户”内化于心、固化于礼、外化于行
3. 快速响应客户，满足并超越客户的期望
4. 以“快速响应”、“满足并超越”的原则，从客户端开始向内梳理流程
5. 流程与组织的关系
6. 组织设置的基本原则
7. 建立支撑一线的、扁平化的、流程化的组织架构
8. 案例：华为面向客户与市场的组织设置
9. 讨论：你是否认同“内部互为客户”的理念？作为管理者，怎么做到以客户为中心，如何给下属传递这个思想/理念，培养团队的客户思维？

二、让一线呼唤炮火

1. 只有一线能真切听到客户的声音
2. 满足客户需求是企业发展的源动力

-
3. 一线以外的各级组织就是“服务一线”
 4. 快速响应一线就是快速响应客户
 5. 案例：华为的快速响应机制
 6. 讨论：结合你的业务，你对“让一线呼唤炮火”如何理解？

三、 打赢班长的战争

1. 决策权向一线班长倾斜
2. 战略聚焦
3. 优质资源向一线及优质客户倾斜
4. 快速响应一线，满足并超越一线期望是王道
5. 案例：总经理是最大的客户经理
6. 强化危机意识
7. 做好决策监控
8. 做好激励
9. 案例：华为的一线决策
10. 讨论：结合你的业务，你们的决策有哪些壁垒？如何参考华为等企业的经验进行改进？

四、总结

*****The

END*****