

# 流程管理与流程绩效提升工作坊

(实战一天版)

(如欲公开以下内容，或者需对大纲作专业化调整，请与本人联系确认)

【课程关键词】 流程提效、流程问题根因、流程问题解决、ESIBA、长效执行

【课程时长】 1天 (估计每天 6.5 小时)

【课程对象】 董事长，董事会成员，总经理，高层管理人员，中层管理人员，流程骨干

【课程形式】

启发式演讲，问题讨论和个案分析。

问题讨论和个案分析将与授课紧密结合。

授课现场需准备投影仪,电源拖板，学员用胶贴纸,铅笔和练习纸,如再配白板和白板水笔更好。

采用了电影剪辑和情境片断等多媒体培训技术，力求既紧紧扣住培训要点又营造活跃，轻松和积极的培训氛围。

如果条件具备，本课程**可以使用学员企业真实工作场景**作为实战模拟的案例，使得管理顾问和学员的互动极具针对性，能很好地实现咨询式培训的效果。

采取小组互动式教学，**学员人数不可超过 35 人。**

【课程背景】

流程优化是一项策略，通过不断发展、完善、优化业务流程保持[企业的竞争优势](#)。在流程的设计和实施过程中，要对[流程](#)进行不断的改进，以期取得最佳的效果。对现

有工作流程的梳理、完善和改进的过程，称为流程的优化。流程优化不仅仅指做正确的事，还包括如何正确地做这些事。本门课程重点关注流程梳理诊断与优化这一对命题，以解析企业发展的过程中：

如何进行流程的分析诊断？

如何优化流程以提升效能？

如何保证流程长期有效执行？

本课程通过经典的方法论研讨、大量案例剖析、学员企业现场分享等多种形式，带领大家重新理解和审视变革管理，其主要目的在于帮助学员了解流程管理中的基本概念，常用术语和关键要素；在流程梳理诊断中通过各种科学的方法对现有流程进行量化分析和增量分析；知晓流程优化的关键所在，了解行之有效的流程优化方法；明白如何把控风险和管理消极方；学习如何长效执行流程工作。使企业能把流程优化落到实处，实现流程优化的预期目标，从根上提高企业的管理水平和竞争力。

#### 【课程收益】

了解流程管理，把握流程优化的核心；

学习对现有流程进行分析诊断，寻找流程绩效的量化指标并对其进行增量分析；  
学习具体的流程优化方法。

可以提供新的思路，新的方法以适应复杂多变的外部环境，解决业务难点，管理痛点。

学习业内先进管理经验，培养员工的职业认同，使流程优化落到实处。

#### 【课程大纲】

### 第一部分：流程管理的概述

流程的缘起

流程的六大要素

流程的三大术语

## **第二部分：流程的识别**

### **第一节：流程的责任人**

识别流程责任人

### **第二节：流程的关键成功因子**

找准流程中的关键成功因子

- 研讨要点：出差报销流程的 CSF 是什么？
- 研讨要点：考虑顾客的期望并兼顾企业整体利益的情况下，哪些指标是流程的 CSF？

方案简报锁定目标流程

## **第三部分：流程梳理和诊断**

### **第一节：分析的中立性**

### **第二节：流程绩效的量化分析**

量化分析的三大维度

- 研讨要点：产品和服务有多“好”？
- 研讨要点：流程有多“快”？
- 研讨要点：流程有多“贵”？

分析指标举例

分析模板案例

### 第三节：流程绩效的增值分析

顾客增值

战略增值

### 第四节：诊断与分析的区别

- 流程梳理诊断举例：流程图访谈
- 流程梳理诊断举例：行业标杆法
- 流程梳理诊断举例：DELPHI 法

### 第五节：急迫性判断

聚焦急迫性问题：成对比较

## 第四部分：流程优化执行

### 第一节：流程的优化核心原则

- 研讨要点：如何优化服务流程？

流程优化案例思考

提效增益

无边界协同

### 第二节：流程优化的方法

流程优化之 ESIBA 法

流程优化之数智化

流程优化之流程穿越法

流程优化之世界咖啡法

流程优化之头脑风暴法

可行性效果度权衡

### **第三节：流程使能器——方案简报**

举措组合设计

成本收益评估

### **第四节：风险和消极方管理**

项目相关方的影响力

项目相关方对成果的兴趣和利益

➤ 研讨要点：面对不同的项目相关方，应该采用哪种方法应对？

### **第五节：流程长效执行的管理体系**

重视流程管理的企业文化

建设流程管理的专业队伍

➤ 研讨要点：掌握哪些能力的团队才能称之为专业流程管理团队？

坚持流程手册的持续升级

