

《团队绩效改进工作坊》公开课

主讲：周隽峰老师

【课程背景】

一切管理动作的目标，都是为了改进业绩，包括提高销量、降低浪费、稳定品质、促进效率。大量成长型企业以消耗领导人心力，消耗员工精力为代价推动企业发展，极大程度上限制了企业的成长空间和员工幸福度，不幸福的员工创造不了满意的客户，不满意的客户支撑不了企业的持续发展。为此，中国企业急需科学的“业绩改进系统”来完善组织管理基础，提升经营效能。

【课程收益】

- 建立系统性解决问题的思维和方法
- 提升从单点到系统多元角度思考问题的意识
- 掌握全面系统解决问题的流程、步骤、方法及技巧

【课程特色】

- 每组一个课题，既可作为组织课题，也可兼顾业务收益
- 每组配催化师，确保工作坊研讨与催化高效、专业达成
- 多元化搭配，跨界有效促进行动计划有效落地和业务实践协同

【课程对象】

中基层管理者、高潜骨干

【课程时间】

0.5天（6小时/天）

【课程大纲】

一、导入

1、破冰团建：视觉探索

2、课程目标及日程

- 学习期望收集
- 课程目标及日程

二、基本概念

1、绩效改进定义

2、行为工程模型（BEM）

- BEM给我们的启示
- 绩效改进选题标准
- 绩效改进三大原则

三、探索差距

1、绩效改进的四大核心原则

2、三级目标设定

- 组织目标
- 流程目标
- 工作目标

3、关键价值链梳理

- 业务价值链的定义
- 书写价值链的注意事项
- 价值链举例
- 书写关键价值链的步骤

4、绩效差距整理

- 关键价值链示例及分析
- 先导性指标和滞后性指标
- 关键价值链的检查标准
- 关键价值链的作用
- 价值链上找痛点

5、差距来源

- 差距“三级跳”
- 常见的五类绩效差距

工具 P1-2：差距整理表（1）

工具 P 3：差距整理表（2）

四、发现要因

1、原因分析

- 4W 模型
- 三种原因类型

2、原因转换

3、BEM 原因分析

4、发现原因的五步法

- 罗列原因
- 澄清转换
- 分层扩展
- 查漏补缺
- 排除无关

五、选择措施

1、理解干预措施

- 工具：典型干预措施列表
- 干预措施的划分（六大家族）
- 筛选干预方案的标准
- 工具：干预措施优选矩阵
- 工具：规划步骤

2、制定实现子目标的可能方案

3、设计评估标准并选择最佳的方案

4、选中的方案进行风险分析

工具：团队列名法

工具：收益/实施难度评估矩阵

六、设计方案

1、确定目标受众

2、判断关键群体

3、设置先导指标

4、设计干预措施计划表

- 对解决问题的过程进行反思
- 制定详细的可操作的行动计划

七、回顾与总结

1. 要点回顾

2. 行动计划