

《业务人效提升》

人才标准与能力提高

主讲：钟意老师

【课程背景】

业务提效有两大关注点：

第一，如何提高业务的流程效率？

基于客户价值交付的业务流程是什么,如何提高执行效率？

第二，如何提高员工工作绩效？

为什么企业发展越快，人效越低？如何提高计划推进速度？如何促进内部协同？如何提高员工效能？

课程有理论、有工具、有案例,实操性强,帮助学员解决业务管理中的效率提升问题,通过课程方法输出,使学员能够学之解惑，学之能用，带领企业踏上组织提效之旅,实现企业持续发展。

【课程收益】

- 建立业务提效的指标逻辑；
- 认知影响人效发挥的主要内容；
- 运用组织维度的提效技巧进行流程梳理；
- 学习人才画像,对业务能力标准分层次进行提取;
- 掌握员工管理维度的提效技巧;

【课程特色】

互动性强，逻辑清晰；实战聚焦，学之能用；案例精彩;结果输出

【课程对象】

业务体系各级管理者

【课程时间】

1天(6小时/天)

【课程大纲】

一、提效概念认知与问题聚焦(1.5H)

1、业务目标达成逻辑

- 经营计划设定模型
- 战略落地模型
- 目标管理循环

案例:柔宇的陨落、业务增长案例

互动:问答

2、管理者的认知与定位

- 管理者的三项贡献
- 管理者的权责
- 管理者的能力分解

案例:萧让修城

工具: 能力模型

互动:小组讨论、交替评价

3、经营意识与指标体系

- 投资人的评估标准
- 三种效率概念
- 财务指标体系
- 人效经营价值链

案例:产品投资收益比分析模型、某公司战略拆解练习

工具: 指标体系模型

互动:业绩分解练习

4、当前难题聚焦

- 问题汇总
- 问题聚焦排序

工具:团队引导

输出:三类层级关注的重点问题

二、组织流程提效(1.5H)

1、客户价值交付

- 客户价值链
- 流程效率盘点
- 流程清单整理

案例:公共事业类企业价值交付流程、

工具:价值链模型

互动:价值链绘制练习、流程盘点

2、流程设计与优化

- 标准化流程设计
- ECRS 流程优化模型

➤ 流程优化设计

案例:公共事业类企业价值交付流程、流程优化案例

工具:SOP 表单设计、流程优化模型

输出:SOP 设计、流程环节优化设置

3、流程落地策略

➤ 流程指标设计

➤ 流程落地策略研讨

案例:流程指标案例

输出:网格人员销售流程应用策略

三、团队管理提效(3H)

1、员工能力画像与胜任模型

➤ 人才模型

➤ 人才画像应用

➤ 输出:岗位职责与任职能力提取

案例:穆桂英大战天门阵、总助选拔案例

工具:洋葱模型

输出:岗位人才画像、岗位胜任力模型

2、能力提效技巧

➤ 人才提效计划设计

➤ 练习:在岗训练与辅导

➤ 练习:工作复盘沟通

➤ 输出:岗位员工培养计划

案例:“闻味道”管理法

工具:辅导模型

小组输出:提效计划

4、动力激发技巧

➤ 沟通关系层次

➤ 员工激励三招

➤ 激励技巧输出:低成本激励策略

案例:沟通案例、需求询问案例

工具:需求探寻四法

互动:有效激励措施讨论

4、总体回顾

- 内容回顾
- 问题答疑