

《精准规划 效能突围》

通讯行业人力资源成本精益化管控工作坊

主讲：钟意老师

【课程背景】

您所在行业的人效表现如何，是否存在以下问题？

1. 成本结构模糊：企业人力成本隐性支出高，缺乏科学分类与分析框架
2. 投入产出失衡：招聘、培训等模块投入与业务收益关联性弱，ROI 难以量化
3. 降本路径单一：过度依赖裁员/降薪等传统手段，忽略组织效能提升的增效空间
4. 行业适配不*：未结合通讯行业技术迭代快、项目制用工多、技能需求动态化的特点

设计方案课程有理论、有工具、有案例,实操性强,帮助学员解决企业中的成本规划问题,通过课程方法输出,使学员能够学之解惑,学之能用,带领企业踏上持续提效之旅,实现企业持续发展。

【课程收益】

- 掌握人力成本全景分析工具，精准定位成本浪费点（如冗余编制、低效培训）；
- 学会搭建成本有效性评估指标体系，如（人均服务客户数、项目人力成本占比）；
- 输出企业定制化降本增效方案，（含灵活用工、技能复用、AI 工具应用等场景）；
- 获得人力资源规划的全套模版工具，可用于内部赋能。

【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】

企业人力资源总监、经理、HRBP

【课程时间】

1 -2 天(6 小时/天)

【课程大纲】

DAY1 成本解构与诊断能力构建

一、人力成本全景透视

1、人力成本组成

- 破冰案例：某通讯服务商因忽略外包成本管控导致利润率下降 15%的教训
- 成本分类：显性成本（薪酬/福利/招聘费） vs 隐性成本（低效会议/流程冗余）
- 本行业特有成本分类项

工具: 成本分类界定工具

互动:小组共创

2、人力成本结构与数据分析

- 成本分析：结构与时间变化
- 成本与业绩敏感度分析模型建设（deepseek 应用）
- 《成本结构热力图》

工具: 成本结构热力图

互动:实战：寻找痛点：低价值成本投入

3、消除浪费措施

- 成本四维分析模型
- 浪费点识别（找出所有可被调整的部分）
- 研讨：消除措施

案例:某企业成本经营分析

工具:成本思维分析

互动:小组讨论

二、成本管控技术实战

1、预算编制规划

- 业务目标反推法（业务增长目标倒推客服团队编制）
- 弹性成本池设置技巧（应对通讯行业季节性波动）
- 行业数据对标

案例:ABC 企业人效分解

工具: 人效经营价值链

互动:应用练习

2、成本监控机制设计

- 关键指标值设定（如单项目人力成本超支 $\leq 8\%$ ）
- 动态监控仪表盘搭建演示
- 关键指标识别练习（人效指标设定）

案例:ABC 企业人效分解

工具: 动态监控仪表盘

互动:仪表盘搭建练习

3、内容回顾

- 内容分享

- 答疑

DAY 2 效能提升与方案落地

三、成本有效性深度分析

1、ROI 测算工具包

- 培训转化率计算模型（培训时长与业绩表现的关联分析）
- 招聘质量评估公式（关键岗位留存周期成本对比）
- 团队激励有效性（团队激励与业绩表现关联分析）

案例:某企业激励案例

工具:ROI 测算模型

互动:团队共创

2、行业对标数据

- 行业竞对人效数据分析
- 人效九宫格
- 小组研讨：设计本企业人效提升优先级矩阵

案例:竞对企业数据

工具:人效九宫格

互动:团队共创

四、降本增效创新路径

1、其他行业增效场景

- AI 客服与人工服务的成本平衡点测算
- 项目制用工的 SOW（工作说明书）优化技巧
- 团队技能复用（某企业智家业务试水）

案例:增效案例

互动:分享

2、创新增效方向研讨

- 创新策略：九屏幕法
- 资源盘点案例
- 实战研讨：如何最大化应用资源创新

案例:资源盘点应用

互动:团队共创

3、行动落地计划

- 降本增效落地策略汇总

➤ 行动计划清单设计

➤ 落地可行性评估

互动:团队共创《**企业降本增效计划》

4、回顾

➤ 内容回顾

➤ 落地计划

➤ 优化研讨

互动:制定《90天降本增效实施路线图》、专家点评与跨组优化建议