

《关键时刻顶得上，应急执行有方法》

应急执行：突发工作的快速响应与高效处理

主讲：赵燕老师

【课程背景】

职场中突发工作无处不在：紧急任务临时指派、工作突发纰漏、客户需求紧急变更、团队突发人员缺口、外部突发风险影响工作推进……多数人面对突发工作时陷入忙乱：慌于应对无思路、优先级混乱抓不住重点、资源协调无方法、跨部门配合不畅、处理后无复盘导致同类问题反复发生，最终不仅延误工作，还可能引发连锁负面效应。突发工作的处理能力，是职场核心执行能力的重要体现，而高效的应急执行，从来不是靠临场发挥，而是有一套标准化的响应流程、科学的处理方法和落地的实操工具。本课程聚焦突发工作全处理周期，从快速响应、精准研判、高效处理、协同补位到复盘沉淀，拆解应急执行的核心逻辑与实操技巧，搭配场景化演练、真实案例和落地工具，让学员掌握突发工作的快速响应与高效处理能力，从容应对各类职场突发情况，化被动为主动。

【课程收益】

掌握**突发工作应急执行全流程模型**，建立“快速响应-科学处理-闭环复盘”的应急思维

学会突发工作的精准研判与优先级排序方法，避免忙乱无措、抓错重点

掌握突发工作的高效处理技巧，能快速制定方案、调配资源、推进落地

学会应急场景下的跨部门协同与快速补位方法，破解协作不畅、资源不足的难题

通过多场景实操演练，将方法转化为实操能力，从容应对职场各类突发工作

【课程对象】

企业全体员工（基层、中层、管理岗通用，适配行政、销售、技术、运营等各岗位突发工作场景）

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、认知破局：应急执行的核心，是临危不乱、抓准关键、高效落地

1. 职场突发工作处理的6大核心痛点：

- ① 慌：心态慌乱，无清晰应对思路，陷入被动
- ② 乱：优先级混乱，抓不住核心问题，做无用功
- ③ 慢：响应不及时，错失最佳处理时机，扩大问题影响
- ④ 卡：资源调配不畅、跨部门协作卡点，推进受阻
- ⑤ 散：团队配合无序，无人补位，执行效率低下

⑥ 忘：处理后无复盘，同类问题反复发生，无经验沉淀

案例：某岗位因突发客户投诉未及时响应+处理思路混乱，导致客户流失、品牌口碑受损

2. 应急执行的核心逻辑：快速响应+精准研判+高效处理+闭环复盘

① 从“被动应对”到“主动掌控”的应急认知转变

② 高效应急执行的3个关键：冷静的心态、清晰的思路、落地的方法

3. 突发工作应急执行全流程模型：

模型：R-PDCS-A 六步法（响应-研判-方案-执行-复盘）应急执行全流程模型

讨论：结合自身经历，分享一次处理突发工作的失败案例，分析核心问题在哪？

二、快速响应：秒级接招、稳住心态，抓住最佳处理时机

1. 应急响应的核心原则：

① 快速接令：第一时间响应，捕捉突发工作核心要素——问题、要求、时限、影响

② 及时同步：按“向上汇报、向旁协同、向下安排”原则，快速同步信息，避免信息滞后

③ 稳住心态：3个快速平复情绪的方法，避免慌乱影响判断

工具：突发工作应急响应信息同步表

2. 不同场景的快速响应技巧：

① 上级指派突发任务：快速确认核心要求，明确执行边界

② 客户突发需求/投诉：第一时间安抚对方，同步核心信息，避免矛盾升级

③ 工作突发纰漏：立即止损，快速排查问题影响范围

④ 外部突发风险：快速预判对工作的影响，启动初步应对

3. 应急响应的避坑点：

① 不拖延：响应不及时是突发工作处理的最大禁忌

② 不隐瞒：问题扩大化多源于信息隐瞒，及时上报才能争取资源

③ 不盲目：未研判清楚前不贸然行动，避免二次问题

演练：场景化互动——模拟不同突发工作场景，现场完成快速响应与信息同步

三、精准研判：定优先级、析根源，找准应急处理的核心

1. 突发工作研判的核心维度：

① 影响程度：研判对工作目标、团队、客户、企业的负面影响大小

② 紧急程度：明确处理时限，判断是否需要立即行动

③ 处理难度：分析完成处理需要的能力、方法，预判卡点

④ 资源需求：梳理人力、物力、信息等核心资源需求

工具：突发工作多维研判表

2. 突发工作优先级排序方法：四象限法则应急版，分清轻重缓急

第一象限（紧急且重要）：立即处理，集中核心资源攻坚

第二象限（重要不紧急）：规划时间处理，避免转化为紧急问题

第三象限（紧急不重要）：可授权他人处理，做好过程跟进

第四象限（不紧急不重要）：可延后处理，或合并至常规工作

实操：给定多个突发工作场景，现场运用四象限法则完成优先级排序

3. 突发问题根源快速分析，找准问题核心

① 5Why法：连续追问，穿透表面问题找到根本原因

② 冰山模型：区分显性问题与隐性根源，避免治标不治本

案例：某运营岗位突发数据异常，通过5Why法找到根源并快速解决，避免业务损失

四、方案制定：快速定策、抓关键，让应急处理有章可循

1. 应急处理方案制定的核心原则：简单高效、聚焦核心、可落地、有备选

① 避开方案误区：过于复杂、脱离实际、无备选方案，导致执行受阻

② 核心逻辑：围绕“解决核心问题、降低负面影响、达成基本目标”制定方案

2. 应急方案快速制定的3步方法：

① 定目标：明确应急处理的核心目标，不追求完美，只求快速解决

② 列措施：梳理3-5条核心处理措施，聚焦关键动作，删除冗余步骤

③ 配资源：明确完成措施需要的核心资源，制定资源快速调配方案

工具：突发工作应急处理简易方案表（快速填写版）

3. 应急方案的备选设计：针对核心卡点制定2套方案，避免单一方案失效

主方案：常规情况下的高效处理方案

备选方案：针对资源不足、协作不畅等卡点的替代方案

实操：结合已研判的突发工作场景，现场在10分钟内完成应急方案与备选方案制定

五、高效执行：快速推进、解卡点，确保应急处理落地见效

1. 应急执行的核心逻辑：集中兵力、快速推进、动态调整、及时反馈

① 集中兵力：将核心精力、资源聚焦于核心处理动作，不分散注意力

② 快速推进：简化流程，减少审批，确保每一步动作都有实效

2. 应急执行中的资源快速调配技巧：

① 内部资源：向上申请、跨部门协调、团队内部补位，快速整合人力/物力/信息资源

② 外部资源：针对客户/供应商等外部突发，快速对接相关方，争取支持

③ 技巧：应急资源协调的3句高效沟通话术，提升协调成功率

3. 应急执行中的卡点快速破解：现场决策、即时解决、灵活调整

- ① 常见卡点：资源不足、协作不畅、执行偏差、新的突发问题
- ② 破解方法：针对不同卡点，现场快速决策，不纠结于细节，确保整体推进

4. 应急执行的过程反馈：高频次、简内容、点对点，确保信息同步

- ① 向上反馈：及时向领导汇报处理进度、卡点、结果，让领导掌握情况
- ② 向协同方反馈：同步推进进度，明确协作要求，避免衔接不畅

案例：某销售团队突发大客户合作变故，通过快速资源调配+卡点破解，成功挽回合作

六、协同补位：应急场景下的高效配合，凝聚团队应急合力

1. 应急协同的核心原则：主动补位、权责清晰、高效沟通、聚焦目标

- ① 从“各扫门前雪”到“主动补位”的应急协作思维
- ② 小团队应急协同：明确核心负责人，其余成员主动补位，避免推诿

2. 跨部门应急协同的快速对接方法：

- ① 找对人：直接对接跨部门核心负责人/对接人，减少沟通层级
- ② 说清事：简洁明了说明突发问题、协作需求、时间要求，不啰嗦
- ③ 定时限：明确协作动作的完成时限，避免无限期拖延
- ④ 要结果：明确协作的预期结果，确保协作有实效

工具：跨部门应急协同对接单（简易版）

3. 应急场景下的团队补位技巧：一人主责、多人配合、无缝衔接

- ① 核心负责人：统筹全局、制定方案、对接资源，把控处理节奏
- ② 配合成员：根据自身能力主动补位，做好执行、反馈、辅助工作

演练：模拟跨部门突发工作场景，现场完成高效协同对接与团队补位实操

七、闭环复盘：总结经验、避坑止损，让每一次应急都有成长

1. 应急复盘的核心原则：快速高效、聚焦问题、提炼方法、落地改进

① 应急复盘≠常规复盘：简化流程，不追求形式，只求快速总结经验、规避下次风险

- ② 核心逻辑：从“解决问题”到“规避问题”，让应急处理成为能力沉淀的过程

2. 突发工作应急复盘的3步简易方法：

- ① 回顾过程：快速梳理应急处理全流程，明确关键动作、卡点、结果
- ② 分析得失：总结处理中的亮点方法、不足问题，找到核心改进点
- ③ 制定标准：针对同类突发问题，制定标准化应对流程，形成应急手册

模型：3步简易应急复盘法

工具：突发工作应急复盘表（快速版）

3. 应急经验的沉淀与落地：打造岗位/团队专属应急处理手册

针对高频突发问题：梳理标准化应对流程、方法、资源对接人，形成手册

针对低频但高影响突发问题：制定预警机制+应对方案，提前规避

实操：结合本次课程中的突发工作演练场景，现场完成应急复盘并制定初步应对标准

八、场景化实战：多场景演练，打造应急执行硬实力

1. 全场景应急执行实操演练：覆盖职场高频突发工作类型

演练场景：客户突发投诉、紧急任务临时指派、工作突发纰漏、跨部门协作突发卡点、数据/系统突发异常、团队人员突发缺口

分组 PK：以小组为单位，运用 R-PDCS-A 模型完成“响应-研判-方案-执行-复盘”全流程处理

讲师点评：现场点评各小组处理过程，指出问题并给出优化建议，提炼通用技巧

2. 经典应急执行案例解析：

成功案例：分析优秀职场人处理突发工作的思路、方法、协作技巧

失败案例：剖析突发工作处理失败的核心原因，总结避坑要点

3. 高频突发工作答疑：解决学员实际困惑

针对学员提出的各岗位突发工作处理难题，现场拆解并给出落地解决方案

汇总各岗位高频突发问题及应对方法，形成《职场应急执行避坑指南》

4. 课程总结与行动规划

核心知识点复盘：快速梳理 R-PDCS-A 模型、核心方法与工具包

个人行动规划：梳理自身岗位高频突发问题，7 天内完成标准化应对流程制定

落地成果：每位学员带走**应急执行工具包（电子版）** + 岗位应急避坑指南+简易复盘表+方案模板