**《向流程要绩效：用流程驱动组织绩效提升》**

**【报名详情】**

场次：**2025年3月6日上海，6月19日北京，11月6日上海**

费用：2980/元人（差旅费用请自理）

**【课程简介】**

任正非：管理企业，无非是领略这3大要点！

任正非作为华为公司的创始人和董事长，也是被誉为中国企业传奇人物之一，他在带领团队和管理企业上有着独特的管理之道。

任正非曾表示“企业管理就是抓住这三件事，客户、流程和绩效”。

在当今竞争激烈的商业环境中，业绩导向已成为企业成功的关键。企业需要能够快速识别业绩问题，分析其原因，并制定有效的解决方案以提升业绩。所以管理者能不能快速抓住这些问题的本质和重点精准、有效的解决问题，是能直接体现了其工作能力和管理潜力的。

本次工作坊强调以“实战模拟+经典工具”来帮助学员“转观念、学方法、练工具”，从而找到关键流程绩效的同时，解决组织效能的问题。

**【课程收益】**

* 理解客户视角在流程绩效落地中的重要性
* 掌握识别关键绩效机会点的方法和工具
* 从流程中找到价值链关键点，从而提升绩效

**【课程对象】**

中基层管理者，以及人力资源从业者

**【教学方式】**

**工作坊：理论讲授+幕布实操+工具演练+讨论互动**

**【课程大纲】**

**课程导入 ：课程目标，以及本次工作坊所采取的形式**

1. **绩效系统的核心理念**
2. **以客户需求为导向的绩效体系**

1、企业组织绩效就是为客户创造价值，或解决问题

2、客户对组织的重要性

 1）行业客户调研

 2）客户反馈收集整理

 3）客户画像绘制工具

 4）客户需求与组织绩效

 5）客户体验和组织流程

3、绩效体系的三层

 1）组织绩效、流程绩效和岗位绩效三层关系

讨论：在企业中往往会出现的绩效问题，比如员工或管理层绩效成绩好，但是公司总体目标未达成

1. 流程绩效在三层中的重要性

练习：三层目标的分解

 3）流程的定义与分类

 4）核心业务流程与支持流程

 5）流程绩效落地的重点是找到价值链关键点

案例：某企业流程梳理中找到价值链关键点

1. **流程绩效落地关键模型及工具**

1、什么是绩效？

1）绩效演变历史：不断循环改进的管理系统

2）常见的绩效专家及理论

3）绩效提升系统逻辑（三层系统图）

4）常见的绩效提升工具

5）绩效提升的核心干预措施之一

案例：某公司用小工具撬动绩效提升

6）介绍一些关键的绩效书籍

2、流程绩效落地成功要素

1）流程绩效落地工作能解决什么问题

2）思维转变

3）管理者的领导力

3、CSLID模型介绍

1）模型介绍及关键点

2）介绍本次工作坊体验的重点流程及幕布工具

1. **工作坊：分析客户需求，梳理关键流程**
2. **分析客户需求**

分组准备：以HR的2个模块进行体验（招聘和培训）

*备注：公开课学员大部分来自于HR团队*

1、客户画像绘制

 1）罗列组织的关键客户（内部客户和外部客户）

 2）梳理对组织有效的客户关键信息

 3）根据梳理的关键信息类别分析客户特质

 4）绘制组织关键客户画像-共性特征（基本信息、行为特质、需求和痛点、以及其他特征）

2、分析客户需求

 1）提炼和客户交互的关键场景

 2）组织提供的价值（服务、产品？）

 3）共创出核心客户的需求

3、思考和确定一个初步的组织绩效目标

1. **梳理关键流程**

1、绘制组织流程

 1）L1、L2、L3级流程定义

 2）绘制组织内简化版的流程-内部视角

 3）梳理客户需求下的关键步骤-客户视角

 4）关联客户与组织双方的流程步骤

讨论：是否需要根据客户需求，调整和优化内部流程

2、共创关键流程

 1）基于上述绘制，提炼总结关键流程阶段（7个关键词）

 2）分组描述关键流程阶段的组织内关键步骤或任务

1. **关联客户体验**

1、梳理客户触点

 根据关键流程阶段，分析客户路径（起点&终点，用户行为等），对于关联的流程阶段对客户行为进行细化描述

 1）以物理、电子和人际3大客户触点进行客户行为描述

2、分析客户需求

 对于关联客户的流程阶段梳理的出点，分析客户需求

1. 基于分析出的客户需求，对三大客户触点进行优化和改善
2. **工作坊：分析绩效影响因素，识别关键价值链**
3. **分析因素，识别关键机会点**

1、设定流程绩效目标

 探讨：初步确定对组织效能影响大的关键流程阶段

 1）介绍流程绩效概念：对组织内流程的运行效果和效率进行评估和衡量的指标

 2）从过程质量、速度、成本、灵活性以及对客户需求的满足程度等多个方面设置一级阶段流程的目标（量化）

2、梳理组织内关键岗位

 1）根据各流程阶段，梳理组织内涉及的执行岗位

 2）从触达客户次数、影响度等方面，分析出关键岗位

3、流程绩效影响因素模型分析

 1）介绍绩效影响因素三大类：投入产出、管理要求及人才发展

 2）基于三大影响因素进行标准梳理（达到客户需求）

**总结：回顾本次学习的关键知识点**

**【讲师介绍】**

**柏薇 领导力组织发展资深专家**

GHR 研究院领导力与组织发展专家

16年国内TOP企业人力资源及组织发展实践经验

10 年团队管理经验

企业人力资源、组织发展及领导力专家

**曾任：**全球百强大型连锁餐饮企业 区域运营管理负责人

**曾任：**国内著名国资环保企业 组织发展人才发展专家、兼企业学院管理

**曾任：**国内上市物流公司 HRBP负责人、兼人才发展专家

**擅长领域：领导力、绩效改进、组织诊断、人才培养体系设计等**