

班组长技能提升和班组建设 × AI

班组长类经典课程 | 课程时长：5 天

本文件为课程大纲简版，仅用于培训合作评估。

完整课纲（含每讲知识点、案例、配套工具、AI 提示词与课堂演练设计）请联系俞璇老师索取。

© 2026 俞璇 保留所有权利 未经书面许可不得复制、改编或用于商业培训交付

课程背景

基层班组是企业生产经营的最小单元，是企业战略落地的最后一公里。班组长作为“兵头将尾”，其管理能力直接决定了班组的执行力、凝聚力和绩效水平。当前企业面临市场竞争加剧、数智化转型加速、员工需求多元化等挑战，传统的经验式管理已难以适应新时代的要求。

本课程涉及的每一个工具，都配好了可以直接照着做的 AI 用法；全部知识点已建成在线知识库，知识点总结、公式提炼、工具模板随时可查；在线智能工具箱上传数据即可自动出结果。

课程收益

- 掌握本课程每个工具对应的 AI 用法：会用 AI 出初稿、做归因、把数据跑成图，并把结果落成一份可直接交付的报告
- 个人层面：帮助班组长清晰定位管理角色，掌握系统的管理方法和工具，提升解决复杂问题的能力，实现个人职业发展的突破
- 团队层面：打造目标一致、分工明确、协作顺畅的高绩效团队，降低员工流失率，提升团队整体战斗力
- 企业层面：提升基层管理效率，优化生产运营流程，降低运营成本，确保企业各项战略目标在基层有效落地

授课方式

理论讲解：系统梳理管理理论与核心知识点；案例分析：结合行业典型案例进行深度剖析；实战演练：通过角色扮演、工具实操等方式强化技能；小组研讨：针对实际问题进行分组讨论，碰撞思想火花；经验分享：分享优秀班组长的管理经验与实践心得；行动学习：引导学员制定个人行动计...

课程大纲

班组长的角色认知与职责定位

- 从 "优秀员工" 到 "卓越管理者" 的三大转型误区
- 班组长的四大核心角色：业务教练、团队领袖、问题解决者、文化传递者

高绩效团队建设

- 团队发展的五个阶段及对应管理策略
- 团队目标设定与分解：SMART 原则的应用

新人带教体系建设

- 新人入职的三个关键阶段
- 标准化新人带教流程：岗前培训、跟岗学习、独立上岗、持续辅导

绩效辅导与反馈技巧

- 绩效辅导的黄金时间：事前辅导、事中指导、事后反馈
- BIC 反馈模型：行为 - 影响 - 后果

系统化问题解决思维

- 问题的定义：现状与标准的差距
- 问题解决的 PDCA 循环：计划 - 执行 - 检查 - 处理

班组常见业务问题处理

- 生产高峰应对策略：人员调度、弹性排班、资源优化配置
- 客户投诉升级处理：情绪安抚、问题解决、预防复发

班组常见人员问题处理

- 员工冲突处理：员工之间的矛盾、员工与客户的矛盾
- 员工消极怠工问题处理：原因分析与应对措施

数据思维在班组管理中的应用

- 为什么要用数据说话：避免经验主义与主观判断
- 班组管理的核心数据指标体系

基础统计工具的实战应用

- 柏拉图：找出影响班组绩效的关键少数问题
- 鱼骨图：分析问题产生的根本原因

班组精益改进项目实施

- 精益管理的核心思想：消除浪费、持续改进
- 班组精益改进项目的实施步骤

企业数智化工具全景图

- 智能服务系统：AI 辅助人工，提升服务效率
- 智能质检系统：利用质检数据进行针对性辅导

数智工具在班组日常管理中的应用

- 利用智能质检系统快速定位员工业务短板
- 利用大数据分析平台预测业务量，提前做好人员调度

数智化转型背景下班组长的能力升级

- 数智化转型对班组长提出的新要求
- 如何培养员工的数智化素养

员工心理压力与情绪管理概述

- 高情绪劳动岗位员工的职业心理特点
- 员工常见的心理问题：职业倦怠、焦虑、情绪耗竭