

《如何控制员工流失率》

——人力资源管理系列课程

本课程旨在做好 3 件事：认知转换，技能提升，行为训练。

【课程背景介绍】

据权威机构统计，中国企业的员工流失率逐年升高。目前一般零售企业的年流失率达到 100%以上，制造型企业的年流失率一般也在 60%以上，高科技企业的年流失率一般在 30%以上，企业员工的流失使得客户不断流失，产品质量不断下降，客户投诉不断增加，员工士气不断下降……员工流失已经成为制约中国企业发展的一个重大问题。

企业如何才能降低过高的流失率？本课程将为您提供一套系统而实用的解决方案。

【课程收益】

- ▣ 深刻理解企业中员工的个人需求
- ▣ 理解企业员工流失的八大主要原因及其解决方案
- ▣ 掌握留人的根本点在哪里
- ▣ 掌握一整套行之有效的留人的实用方法和技巧

□ 从一系列留人的精彩故事中悟出很多其他启发……

【课程收益】

1 员工流失率的现状及其给企业造成的损失

- 1.1 中国企业目前员工流失现状
- 1.2 有关流失的几项重要数据
- 1.3 员工流失给企业造成的巨大损失

2 员工离职是一个过程

- 2.1 员工从入职到离职的典型过程
- 2.2 导致员工产生消极想法的诱因
- 2.3 每一个员工流失都有一个转折点（两个案例及分析）
- 2.4 员工流失的两大阶段

3 员工流失的八大原因及其解决方案

- 3.1 发展机会太少及解决方案
- 3.2 薪酬偏低或者得不到赏识及解决方案
- 3.3 工作环境不能满足员工期望及解决方案
- 3.4 人岗不匹配及解决方案
- 3.5 反馈和指导太少及解决方案
- 3.6 工作生活不平衡及解决方案
- 3.7 对公司或者高层失去信心及解决方案
- 3.8 管理方法简单、粗暴及解决方案
- 3.9 综合案例分析和研讨：为什么王志刚这么快就离职了？

4 留人的根本-满足员工个人的合理需求

4.1 员工为什么要到企业中工作

4.2 留人的根本点

4.3 企业中的组织需求和个人需求

4.4 员工需求的五个层次

4.5 员工的三个深层次动机

4.6 知识型员工不同年龄段的需求重点

□ 刚毕业的知识性新员工的个人需求

□ 毕业五年以上知识性员工的个人需求

□ 毕业十年以上知识性员工的个人需求

□ 近临退休阶段知识性员工的个人需求

4.7 一个研发类员工和销售类员工需求的案例研究

4.8 基层操作人员的个人需求

4.9 不合理的员工需求及其解决办法

5 做好平时沟通，积极预防员工流失

5.1 留人是用人部门经理和 HR 经理的共同的重要职责

5.2 公司制度化沟通的主要形式

5.3 用人部门经理平时应进行的沟通形式及方法要点

5.4 HR 经理平时应做好的沟通形式及方法要点

5.5 案例分析和研讨-西门子、摩托罗拉的员工沟通机制

6 员工离职的八大先兆及应对措施

6.1 积极性突然下降

6.2 对公司的态度骤然变化

6.3 表现低调

6.4 纪律散漫

6.5 休长假

6.6 经常接听神秘电话

6.7 询问有关年休假和年终奖金的政策

6.8 移交工作

6.9 出现八大先兆后公司应该采取的应对措施

7 控制流失率实操技巧一：如何做普通离职访谈

7.1 普通离职访谈的目的

7.2 做好普通离职访谈的前提和基础

7.3 普通离职访谈前的准备

7.4 普通离职访谈的重要技巧

7.5 普通离职访谈的问题参考

7.6 如何做好对离职员工上级和同事的访谈

8 控制流失率实操技巧二：如何做离职挽留沟通

8.1 案例分析和研讨-成功挽留一个优秀研发工程师

8.2 成功离职挽留沟通的准备

8.3 离职挽留沟通的关键点

8.4 可用于离职挽留沟通的一个 4 要素管理模型

9 控制流失率实操技巧三-如何做人员流失分析报告

9.1 人员流失分析报告的价值

9.2 做好人员流失分析报告的要点

9.3 流失率总体分析

9.4 流失率的部门分析

9.5 人员流失的原因分析

9.6 流失人员的年龄和司龄分析

9.7 流失人员的绩效分析

9.8 流失率的其他分析