

上海中欧国际文化传播有限公司

企业详情

企业官方注册名称：上海中欧国际文化传播有限公司

企业常用简称（英文）：CEIBS BUSINESS ONLINE

企业常用简称（中文）：中欧商业在线

所属国家：中国

中国总部地址：上海

网址：https://www.eceibs.com/

所属行业类别：领导力发展培训、在线和移动学习、人能力发展

在中国成立日期：2008年9月

在中国雇员人数：100-500人

业务详情

1、主要客户所在行业：快速消费品/生命科学（如医药，医疗器械等）/汽车及零部件/金融服务（如银行，保险，财富管理等）/机械制造

2、曾服务过的客户案例

客户案例一：

| | |
|----------|---|
| 所提供的服务类别 | 领导力发展培训 |
| 客户公司性质 | 国有 |
| 客户公司行业 | 专业性服务（如法律，公关，教育等） |
| 客户当时的需求 | 作为一家稳健发展的服务型企业，多年来管理者，尤其是基层管理人员，绝大部分是通过和企业、同事并肩拓展业务，成为实现企业绩效的核心力量，成为带领一线员工服务客户的最前端的战士。因此，大家面临的共同的挑战就是：如何从业务精英成长为基层管理者？如何从工作业绩出众的员工，转变成带领员工为我们的客户实施优质服务的团队领导？如何从维护客户关系处理客户问题转变为团队的协调者？如何赋能自我和所带领的员工……面对这样的挑战，各位管理人员若能尽快成长进步，必然会支持中智上海发展战略切实落地，有效实施，增强各业务单元的即时盈 |



| | |
|---------------|--|
| | <p>利能力。基层管理者是当仁不让的企业战略落地的重要执行层面。基于此，组织发展的一个重要议题，就是培养我们的基层管理者，让这些人才具备朝组织目标迈进所必需的思维、技巧和工具，具备面向未来的能力，让基层管理团队成为中智上海公司最重要的核心竞争力之一。</p> <p>以此需求为出发点，设立基层管理者的领导力提升培训项目，并定位项目的目标：基层管理者经过系统化的培训后，对“经理”这一角色有更加深刻认知，并把握所在岗位需要的关键能力，帮助他们在团队中树立威信，营造彼此信任、互助合作的工作环境，提升各个客户服务团队的工作绩效，实现更好的对员工的激励和保留。让我们的基层管理人员及所带领团队，以更好的用户思维，来优化团队服务客户需求的流程、工作方式，进而增加客户的满意度，增加客户对中智服务的粘性。</p> |
| <p>具体服务内容</p> | <p>一、组织保证 将所有学员分班分组，每个班级配备一名来自中欧商业在线的运营官，一名来自公司培训部门的班主任，同时任命学员担任正、副班长及各小组小组长，由此实现学习整体沟通、分层支持、个别督促相结合的强有力学习支持组织。</p> <p>二、学员筛选 项目设计了“学习承诺书”，包括对学习的承诺、提升目标和领导寄语，并签名确认。还在课前发放了设计感十足的学员手册，通过此环节，让参与者在项目开始前就充满了对自我成长的责任感，启动其内驱力，也明确组织的期望，利于学习的持之以恒。</p> <p>三、过程互动 每个月至少保持2到3次主题活动，使社群的热度一直在，大家的学习热情一直在。而更重要的是，这样的“课程学习-回顾-应用-实践成果”分享、真实管理案例的分析讨论、阶段性的知识竞赛、如何“平衡横向协作”的故事会，以及每个小组对课程的分享输出等等活动，激发着学员们的求知欲，将课程内容不断消化吸收，落地实践，在应用中又收获了成功及经验。同时，小组间开展“三国杀”游戏、“笔记侠”的评选、个人积分和小组积分等活动激发了学员们的好胜心。此外，活动中产生了一名每门课程都做了详细笔记的学霸，其笔记也作为宝贵资料分享给了每一位参加学习的同事。</p> <p>四、学分设计 为了记录同事们学习的参与度、学习效果，选拔优秀学员，项目特别制定了详尽的学习标准和制度，如课程的完成度，完成节点，线下、线上活动的参与度，作业完成的品质、竞赛成绩等等，都制定了可衡量的分数标准。</p> <p>五、结营铺垫 在课程临近结束时，不仅进行了项目满意度调查，还特别设立了学习营“Slogan征集”活动：一期、二期学习营的同事们分别提出了几百条创意口号，经过海选、学员投票、及公司各位中高层</p> |



| | |
|------|---|
| | 领导投票三个阶段，一期、二期学习营最终胜出的口号分别为“智见自己 智变未来”“智随心动 蜕变成蝶”。 |
| 服务成果 | <p>1、 培训模式创新：实现了线上线下混合式培训的落地，积累了企业员工培训的方法、经验</p> <p>2、 人员覆盖广泛：以数字学习方式使同时段培训覆盖了所有基层管理人员，高效率统一团队认知，提升管理水平；</p> <p>3、 技能评价全面：藉由数字化学习完整即时的数据，可以从员工能力、意愿、态度及统筹协调进行各维度的综合评价，可作为人才发展评估标准之一。</p> <p>管理经验传承：项目共计沉淀输出了约16万字的宝贵业务及管理经验，包括业务案例、管理心得、实操方法和课程分享等内容，另外还有395篇的学习笔记。</p> |

客户案例二：

| | |
|----------|---|
| 所提供的服务类别 | 领导力发展培训 |
| 客户公司性质 | 外商独资 |
| 客户公司行业 | 金融服务（如银行，保险，财富管理等） |
| 客户当时的需求 | <p>新经理发展项目</p> <p>个人发展中，我们需要速度，更需要与速度相匹配的能力。银行携手中欧商业在线，梳理和聚焦新经理的关键胜任力，结合组织内部领导力模型打造了全新的“新经理发展项目”。通过为期6个月的混合式学习旅程，聚焦共建八大关键胜任力，让系统化的管理技能和领导力成为员工卓越的基础。</p> |



阶段四：高绩效

高绩效经理发展项目

我们需要速度，更需要与速度相匹配的能力。银行携手中欧商业在线，梳理和聚焦高绩效经理的关键胜任力，打造了全新的“高绩效经理发展项目”。通过为期6个月的混合式学习旅程，聚焦精进五大关键胜任力全面系统化地提升员工的管理技能和领导力，成就适

高绩效经理发展项目成长地图



应时代需要的高绩效经理。

具体服务内容

一、新经理发展项目

该银行携手中欧商业在线，梳理和聚焦新经理的关键胜任力，结合组织内部领导力模型打造了全新的“新经理发展项目”。通过为期6个月的混合式学习旅程，聚焦共建八大关键胜任力，让系统化的管理技能和领导力成为员工卓越的基础。



项目概览

目标学员

- 新任主管/作为预备主管的潜力员工

目标学员

- 中层管理者/后备

↓
新经理发展项目

- 40人一个班级共同学习
- 3次共3天线下引导工作坊
- 时长6个月的混合学习旅程

180天 提升计划

↓
高绩效经理发展项目

- 40人一个班级共同学习
- 2次共2天线下问题解决工作坊
- 时长6个月的混合学习旅程

项目收益

- 助力完成“个人贡献者”到“团队管理者”的顺利转变
- 提供协作共创的机会，促进解决工作中的实际问题
- 帮助澄清当前首要问题，达到相应阶段的领导力期望

项目收益

- 掌握有效决策的框架工具，全面提升执行力
- 制定激励方案，持续激发员工的内在动力，打造高效团队
- 平衡对外的合作关系，内外共建，发挥非职能影响力
- 培养敏锐的问题意识及快速诊断问题的能力

二、高绩效经理发展项目

与此同时，该银行携手中欧商业在线，梳理和聚焦高绩效经理的关键胜任力，打造了全新的“高绩效经理发展项目”。通过为期 6 个月的混合式

学习旅程，聚焦精进五大关键胜任力，全面系统化地提升员工的管理技能和领导

力，成就适应时代需要的高绩效经理。

通过中欧商业在线的线上管理课程学习、线上测试、微信社群运营、线下翻转课

堂的混合式学习模式，帮助学员转换角色与视野，提升在不同阶段需具备的能力，

同时开阔格局，提升商业敏感度，发展全方位的领导管理能力。

三、O2O 混合式学习模式，达成更好学习效果

2 个项目均采用了线上+ 线下的混合式学习模式

1、线上部分：数字化贯穿始终

数字化贯穿始终，为每位学员开通线上学习账号，可以通过 PC 端或者手机端按

照学习计划完成相应学习内容。

同时，利用微信社群运营打破时间、空间限制，运用大家最熟悉的沟通工具进行

有效衔接、学习、复习、激励、良性竞争和执行：

开营/ 结营仪式、快闪复习、组建战队、问题搜集与投票、自我介绍

话题讨论、PICK 分享、阶段表彰、学员快闪、榜样分享、主题打卡

通过开营仪式、班级建设、组队活动、排行榜等一系列学习活动营造良好的

学习氛围。尽管学员们来自不同部门不同城市，但是这种“云班级”模式瞬

| | |
|-------------|---|
| | <p>间形成关系纽带，拉近彼此距离。在整个学习过程中，学员会根据要求按时完成相应的学习任务和活动。不仅如此，学员还自发组成不同学习小队，以自荐或者推荐的形式选出组长，用学习小组模式营造互相学习、互帮互助、共同进步。在不同阶段，各个学习小组还会进行PK，以视频、文字、照片等多元化载体进行学员介绍和学习成果展示，通过各种良性竞争提升学习积极性，达成更好的学习效果。</p> <p>2、线下部分：翻转工作坊，量身定制，实例剖析不同于传统课堂培训，本次项目中的线下工作坊都是通过提前收集学员的学习需求和困惑点，量身定制授课内容，编写焦点案例。除此之外，在工作坊中，更多着重于学员的投入与演练，从践行中获新知，解决实际问题，在提升自我的同时助力组织战略目标达成。</p> |
| <p>服务成果</p> | <p>2020年5月至2021年1月，超过180天，累计完成：</p> <p>新经理发展项目</p> <p>超过49小时的总学习时长</p> <p>24节线上课程与5个情境案例</p> <p>16次微信社群学习活动，总计输出约6.8万字</p> <p>3次线下工作坊的现场讨论与交流</p> <p>高绩效经理发展项目</p> <p>超过49小时的总学习时长</p> <p>24节线上课程与3个情境案例</p> <p>20次微信社群学习活动，总计输出约9万字</p> <p>2次线下工作坊的现场讨论与交流</p> <p>全部学员顺利毕业，同时由管理层为其颁发特制结业证书。</p> <p>该项目得到了学员与管理层团队的一致好评。</p> |

客户案例三：

| | |
|----------|--|
| 所提供的服务类别 | 在线和移动学习(内容) |
| 客户公司性质 | 外商独资 |
| 客户公司行业 | 生命科学（如医药，医疗器械等） |
| 客户当时的需求 | <p>1、RSM 岗位分析</p> <p>Weakness: 管理幅度变大，人员快速扩张；团队成员背景多样性；被快速提拔，急需提升领导力；业务指标和挑战加剧；高强度压力下需要敏捷对应，跃迁式成长</p> <p>Strength: 高管重视；公司制度、资源支持；品牌优势、行业地位；未来成长空间大</p> <p>Threat: 宏观政策快速变化；新商业模式下没有成熟经验，摸石头过河；新市场新模式下，需要快速创新方法；竞争者抢占市场，时间紧迫</p> <p>Opportunity: 县域市场潜力巨大；市场需求迫切；政府政策倾斜</p> <p>1、 二线管理层能力需求</p> <p>应对外部危机和内部劣势挑战，RSM要勇于走出经验的舒适区，大胆创新，敢于突破，强于推动，创造性地实现目标，寻求战略性、跃迁式成长！高指标、高压力催化RSM成为县域王者，敏捷学习、创新实践助力RSM快速突破！</p> |
| 具体服务内容 | <p>打造及县领导力发展平台、县域发展需求人才储备库、打造人才管理战略；分为四个重要组成部分：</p> <p>1、The First 90 Days 一双导师辅导加速新RSM 快速成长助力新大区经理加速角色转换</p> <p>传承及县连横合纵的文化</p> <p>多维度助力打造战略思维</p> <p>2、实战训练营—复盘精进、领导力实践</p> <p>实战化训练，贴近实战，高于实战</p> <p>复盘精进、锤炼战斗力、意志力、领导力实践</p> <p>3、中欧商业在线Mini-MBA 项目—系统化提升管理能力，培养未来及县管理人才</p> <p>卓越的执行能力：管理团队应对内部挑战</p> <p>强大的决策魄力：管理业务应对外部挑战</p> <p>4、County RSM SCORE 100 Model 线上学习、测评系统—全面诊</p> |



| | |
|-------------|--|
| | <p>断并提升二 线管理领导力，敏捷化开展管理技能内部复制 通过最佳实践萃取的方式，基于工作任务、工作场景访谈TOP10 二 线管理者， 总结提炼形成符合全国县域医疗行业二线管理者的职位胜任力模 型“SCORE 100 Model”，为行业培养100 分的二线管理者： Strategic thinking 市场策略/ 项目区域化落地 Compliant working 合规管理 Outcome 销售绩效管理 Resource integration 连横合纵（内外部资源整合） Efficient team 人员管理</p> |
| <p>服务成果</p> | <p>1, RSM中20%得到提升，晋升为总监。 2, 领县王者俱乐部，2021年3月20名（占比30%）RSM达到组织高 标准的绩效要求，获得高校求学激励； 3, 2020年55位RSM及以上管理者，顺利通过中欧商业在线MINIMBA 学习和认证，得到相应学历认可。 4, 及县私塾-大区经理领导力发展平台，荣获阿斯利康总经理奖。</p> |

客户案例四：

| | |
|----------------------|---|
| <p>所提供的 服务类别</p> | <p>在线和移动学习(内容)</p> |
| <p>客户公司性质</p> | <p>外商独资</p> |
| <p>客户公司行业</p> | <p>耐用消费品</p> |
| <p>客户当时的需求</p> | <p>该公司培训发展团队已为员工建立完整的人才发展体系，从公司 高层管理人员到中层管理人员，至基层员工都有相应的培训发展 体系来帮助各层级员工的成长和发展。同时从 2019 年开始公司聚 焦企业数字化转型，对应的员工需要快速提升数字化技术的应用 和数字化能力。企业制定的新战略和新形势促成了公司层面的重 大项目多，中层管理者急需更多的协同跨部门提升对新业务的理 解，加速企业的数字化转型及中层管理人员的提升。</p> <p>面对这些组织的新要求和形势，我们推出了中层管理者的行动领 导力学习项目，提供线上的数字中欧在线MBA课程的系统学习，辅 以公司重点战略项目的课题研讨和方案落地，为公司的中层管理 人员提供了最佳的贴近业务，服务业务，助力业务，赋能业务的 体验式学习机会。</p> |
| <p>具体服务内容</p> | <p>一、多维度学习制度要求 该项目设计了学习制度和结业标准结合积分制度，全程跟进每位 学员、每个小组在项目不同阶段的参与状态。除了线上课程、线</p> |



| | |
|-------------|--|
| | <p>下工作坊设置了基础学分外,本次Mini-MBA 项目还从个人和小组维度设计了丰富多样的活动,参与即可获得附加学分。</p> <p>在项目结尾,通过在线的形式邀请公司总裁及所有出题人和相关部门负责人,与所有学员进行了项目复盘。在结业典礼上根据学习完成情况、项目参加情况颁布奖励。</p> <p>二、行动学习导师全程加持(2 轮线上1v1 辅导+2 轮线下集中辅导)</p> <p>为保障业务课题能够顺利推进,Mini-MBA 项目中邀请了外部行动学习导师在项目的前、中、后不同阶段针对性地对小组进行辅导。</p> <p>开题调研: 开营仪式邀请行动学习导师为每个小组进行主题的方向梳理。让每个小组成员明确项目中需要参与和执行的步骤,明确内部小组分工,了解项目课题需要收集的信息(上级/ 员工/ 组织现状/ 客户意见/ 竞争对手/ 行业趋势等)。</p> <p>课题聚焦: 本次Mini-MBA 项目中,除了有行动学习导师支持,还安排了出题人和小组成员进行沟通,让导师帮助各小组进行梳理,小组在辅导后三周内提交项目方案初稿。</p> <p>方案生成: 在初步调研报告完成后,给课题小组安排了第二轮线下辅导,导师针对调研过程中遇到的问题进行分析,指出关键障碍和成功因素,重新聚焦业务方向,引导团队共识愿景。通过本次线下辅导,帮助学员合理化项目进度,确保在统一的时间点完成项目学习和主题调研。</p> <p>汇报辅导: 在项目汇报的前一个月,再次安排导师线上辅导,为小组最后的汇报做准备。</p> <p>三、出题人和课题小组深度联动</p> <p>确认出题人方向: 两周内安排出题的高管与小组成员进行沟通,双方达成课题方向一致性,确保最后的产出达到预期。</p> <p>向出题人同步项目调研进展: 小组正式开始项目调研之后,每隔一个半月出题人和小组进行项目进度更新。双向沟通后小组成员可以根据反馈进行微调、校准。经过两次及时沟通,每个课题小组都可以确定方向,朝着最终的结果努力。</p> <p>四、项目课题利益相关者参与及课题落地交接</p> <p>征询利益相关者意见/ 建议、多维度视角补充: 项目汇报时,邀请出题,和利益相关方负责人一并出席,请他们从多个角度提出自己的建议。汇报完毕后,小组成员会根据各部门负责人所提建议最后完善报告。</p> <p>课题小组和执行团队落地交接: 小组最终的调研方案报告会交由出题人和相关执行团队落地实操,人力资源部安排项目调研小组和执行团队介绍在过往的5 个月中进行调研的方法论、步骤、细节、以及未来的可以改进点等,为项目最终落地做好支持和交接工作。</p> |
| <p>服务成果</p> | <p>此项目最终呈现的报告给到了大量的定量和定性分析,包括顾客访谈、经销商访谈、流程梳理优化、产品测试等,这些也给业务</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>负责人在战略落地和业务开展过程中提供了宝贵的建议和落地实操手册。</p> <p>活动参与：主题打卡、知识竞赛、小组分享等各类社群活动的整体参与率92.4%。小组线上及线下课题辅导参与率100%。</p> <p>在线课程：学习完成率100%，学习总时长46748 分钟，人均总课时1299 分钟，全员完成全部 35 门课程及8 个案例。</p> <p>项目课题：沉淀6 个创新课题方案在内部落地，如《服务商的沟通系》。</p> |
|--|---|

档案内容更新于2022年10月