



# 员工辅导

## 专家级人员经验萃取与能力复制

讲师：王大泓

## 课程纲要

**【课程名称】** 《专家级人员经验萃取与能力复制——员工辅导》

**【课程背景】**

人才培养的速度是未来企业非常重要的核心竞争力之一。因此人才培养的效果和效率将是两个重要的要素。如何能够将这两个看似矛盾的要素充分融合，产生相互促进得状态一直是企业关注的课题。就目前国内企业的现状看主要存在几个问题：

- 1、 辅导内容标准化的问题。相同工作岗位的工作方法与动作没有共性的规范和模式，不利于后期的能力复制。
- 2、 辅导工作有序化的问题。辅导工作缺少科学的计划与节奏，随机性比较大，导致消化不良与连贯性遗忘等效果不佳的现象。
- 3、 辅导语言准确化的问题。辅导过程中的沟通缺少准确性，概念化与形容化的语言过多，造成辅导对象理解差异化的偏差结果。
- 4、 辅导形式平台化的问题。辅导倾向与“一对一”，而缺少“一对多”的辅导平台，严重影响辅导效率。
- 5、 辅导方法人性化的问题。辅导过程一味关注内容的正确性，而忽略了辅导对象的意愿与感受，导致辅导对象厌学的情绪出现，浪费了组织投入得人力、物力。

那么，如何有效解决这些问题，使组织中“专家级人员”的经验与能力得到有效的传承呢？《专家级人员经验萃取与能力复制——员工辅导》课程从辅导的前、中、后三个阶段中的工作进行有效的细化，结合辅导“五化”原则给出具体的工具与方法，力求实现辅导效果与辅导效率的良性促进，从而使企业获得快速人才培养的核心竞争力。

**【课程收益】**

对现有经验与能力进行萃取与标准化  
掌握科学的辅导计划制定方法  
提高辅导语言的准确性的方法  
掌握具体的辅导方法与技巧  
学会搭建辅导平台的方法  
建立良性的辅导关系与学习意愿

**【课程对象】** 专家级员工/内部培训师/现场督导/基层管理者

**【授课方式】** 理论讲解+情景呈现+ 案例分析+视频点评

**【课程时长】** 2天，（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 第一部分：辅导技术的价值与意义

★案例讨论：一个小国家的崛起！

#### 一、什么是企业内部经验萃取与复制？

- 工作辅导
- 工作关系

- 工作改善
- 安全管理

## 二、工作辅导的现实意义与延伸价值

- 辅导技术对企业人才培养的支撑作用
- 辅导技术应用的 16 个时机
- 辅导技术的原则
- 辅导的三个层次
- 辅导技术的延伸应用价值
- 辅导过程中的四种风格

## 第二部分：辅导效果与效率的瓶颈与“五化”原则

### ★案例分享：到底是谁错了？

#### 一、辅导内容的有效性与标准化缺失带来的困惑

- 辅导内容一定是正确的吗？
- 辅导内容有效性验证的三个维度
  - ✓ 必要性
  - ✓ 安全性
  - ✓ 高效性
- 为什么相同岗位中会出现不同的工作方法？
- 辅导内容的“标准化”原则

#### 二、辅导工作的无序带来的困惑

- 为什么辅导过多次的内容却时好时坏？
- 辅导工作还需要计划吗？
- 辅导工作的“有序化”原则

#### 三、辅导语言模糊带来的困惑

- 为什么辅导时说的很好，但一做就错？
- 辅导语言的“准确化”原则
  - ✓ 辅导语言的逻辑与主次划分
  - ✓ 辅导语言的“行为”转变

#### 四、辅导形式单一带来的困惑

- 为什么人才培养速度总是跟不上企业发展的速度？
- 辅导形式“平台化”原则
  - ✓ 提升辅导效率的四核平台

#### 五、辅导方法滞后带来的困惑

- 为什么师傅不愿意教，徒弟不愿意学？
- 辅导方法“人性化”原则
  - ✓ 提升辅导意愿的四个关注点

## 第三部分：辅导技术与“五化”原则的实践

#### 一、辅导的 4 个阶段

- 学习准备阶段的工作与要点
- 传授工作阶段的工作与要点
- 尝试练习阶段的工作与要点
- 检查成效阶段的工作与要点

#### 二、辅导的前期准备工作

- 制作辅导计划时间表——有序化原则实践
  - ✓ 辅导谁？
  - ✓ 辅导什么？
  - ✓ 辅导时效？
  - ✓ 科学辅导有序化工具——预定计划表
- 对工作进行分解——标准化原则实践
  - ✓ 分析完成工作的关键动作
  - ✓ 提炼关键动作与步骤的标准化工具——鱼骨图
  - ✓ 明确各动作的具体要点
- 准备好一切所需要的物品
- 整顿辅导场所
- 三、辅导过程中有效沟通——准确化原则实践
  - 如何讲述才不会引起理解偏差？
    - ✓ 从“文字”到“数字”
    - ✓ 从“目的”到“动作”
  - 如何进行准确的辅导反馈？
    - ✓ 问题点
    - ✓ 差距量
    - ✓ 影响度
    - ✓ 改善行为
  - 如何进行准确的辅导激励？
    - ✓ 准确激励的四个层次
    - ✓ 准确激励公式
  - 如何进行准确的引导？
    - ✓ 引导术的基模
    - ✓ 引导术转化练习
- 四、搭建高效的辅导平台——平台化原则实践
  - 高效辅导中要搭建的四种平台
    - ✓ 赛台的原理与形式
    - ✓ 舞台的原理与形式
    - ✓ 讲台的原理与形式
    - ✓ 晒台的原理与形式
  - 搭建平台的技巧与方法
- 五、提高被辅导者的学习意愿——人性化原则的实践
  - 什么是“人本”？
  - 规避辅导者“贴标签”的行为惯性
  - 辅导者应具备的三种态度
    - ✓ 支持
    - ✓ 期待
    - ✓ 信任
  - 如何建立良好的辅导关系
    - ✓ 注意发现对方的需求不满的表现
    - ✓ 建立信任的途径与方法
  - 如何处理执行不到位的行为
    - ✓ 行为 1、学习动机不强烈

- ✓ 行为 2、理性认同代替感性认同
- ✓ 行为 3、目标没有分解到行为
- ✓ 行为 4、忽略了学习过程的心理变化