

《案例编选与案例教学》

教学对象：网点负责人、内训师等

教学目标：使学员短期内：

- 1、 掌握案例编撰或筛选时应遵循的原则、应规避的误区；
- 2、 能结合有效案例进行教学说理、点评、演练等，更掌控过程。

教学时间：2-3 天

教学纲要：

第一篇 案例编选

一、 案例要素与分类

1、 基本要素-5W1H

- ◇ 时间-when
- ◇ 地点-where
- ◇ 人物-who/whom
- ◇ 原因-why
- ◇ 结果-what
- ◇ 过程-how

2、 特定要素

- ◇ 真实严谨性
- ◇ 文学艺术性
- ◇ 思想哲理性

- ◇ 行业地域性

3、 案例种类

- ◇ 说理类案例-过程导向

- ◇ 演练类案例-结果导向

- ◇ 分析类案例-三维导向

二、 案例编选标准

1、 说理类案例

- ◇ 文化趋同

- ◇ 逻辑合理

- ◇ 数据精准

2、 演练类案例

- ◇ 情节紧凑

- ◇ 冲突彰显

- ◇ 考点暗伏

3、 分析类案例

- ◇ 旁征博引

- ◇ 对比权威

- ◇ 角度多元

4、 案例编撰误区

- ◇ 案例等同故事
- ◇ 案例引发浮想
- ◇ 案例混淆标准
- ◇ 案例暗藏争议

5、 案例观摩与模板参考

第二篇 案例教学

一、案例教学认知

1、案例教学类型

- ◇ 沙盘推演型
- ◇ 情景演练型

2、案例教学误区

- ◇ 教学目标模糊
- ◇ 教学时机不合
- ◇ 教学形式不当
- ◇ 品类涵盖不全
- ◇ 质量良莠不齐

二、案例教学掌控（以情景演练式案例为例）

1、三类流程

- ◇ 渐进式：知识讲解-案例演练-总结评价
- ◇ 倒推式：案例演练-总结评价-知识讲解
- ◇ 轮回式：知识讲解-案例演练-知识讲解

2、三套标准

- ◇ 技能模型标准（如：素质类、服务类、营销类等）
- ◇ 演练实施标准（如：环境、道具、步骤等）
- ◇ 成绩评价标准（如：技能考核点、难易程度等）

3、三个误区

- ◇ 演练形同演戏
- ◇ 演练结果注定
- ◇ 演练评价主观

三、实战观摩