

---

## 智能网点案例编选与情景教学

课程对象：网点负责人、网点转型内部专家、内训师等

课程收获：

围绕智能型界面的服务营销环境，除了标准化导入外，内部专家也急需大量实战案例辅助教学以便使转型要求更好落地。为此应使学员短期内：

- 1、掌握案例编撰或筛选时应遵循的通用原则、应规避的误区；
- 2、能结合智能化网点特定课题收集有效案例并进行教学点评、演练等

课程时间：2天

课程纲要：

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
- ◇ 思想哲理性

---

◇ 文学艺术性

◇ 行业地域性

### 3、案例种类

◇ 说理类案例-过程导向

◇ 分析类案例-三维导向

◇ 演练类案例-结果导向

## 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