

# 寻根“究”底

## ——案例开发让学员“看有所学”

### 课程背景：

经验是一个企业最重要的财富，特别是销售经验、项目经验、风险管控经验。有时候因为从业者没有经验而犯的一个小错误，可能会让企业一年都白忙活，甚至把企业都赔进去。当然大多数企业在为重复的犯错，或是重复的培养花费一笔又一笔的经费。

而案例开发是针对于企业普通、重要性、可复制性的内部经验进行萃取，并行成手册、教学教材等内容，进行内部学习，减少经验成本。而且经数据分析，案例是为数不多的，成人相对而言比较喜欢且乐于学习的方式之一。

### 课程模型：



### 课程收益：

通过学习和实战练习，使学习对象能够：

- 能够运用科学的流程、方法和工具来开发案例
- 能够理解案例素材如何收集能够使案例要素清晰、提炼精准
- 掌握案例开发流程和方法，输出用于阅读和教学用的典型案例
- 能够掌握案例讲解和导引方式

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**从业经验2年以上的专兼职讲师、业务专家、管理人员

**课程方式：**理论讲授+情景模拟+分组讨论+现场展示

### 课程要求：

1. 案例开发建议以部门或项目为单位开展
2. 开发团队建议30个人以内为佳
3. 课前可提前准备要开发案例的内容素材

## 课程大纲

### 第一讲：什么是案例开发

## 一、什么是案例？

1. 案例定义
2. 案例的分类：分享型案例、探索型案例
3. 案例对组织、个人、学员的意义

## 二、如何开发案例？

1. 什么是案例开发
- 2. 案例开发的分类**
  - 1) 案主的经验开发
  - 2) 萃取师访谈开发
  - 3) 团队共创开发
3. 案例开发的2个步骤：萃取素材、案例编写
- 4. 如何开发才更有效**
  - 1) 基于问题
  - 2) 基于条款
  - 3) 形成系列

## 三、标准案例解读

### 第二讲：案例开发前的素材萃取

#### 一、确定开发主题

小组讨论：明确所有成员案例开发主题  
聚焦主题-简易描述-价值评估-最终主题

#### 二、素材萃取四步法

1. 现场重现：5W2H
2. 追问细节：做了什么？怎么做的？遇到什么难点？怎么突破的？有哪些注意事项？会怎么改变？
3. 聚焦方法：整理分类，调整优化
4. 配置工具：表单、话术、工具卡

#### 三、素材萃取访谈记录表

实操演练一：两两一组，进行访谈萃取

### 第三讲：案例编写

#### 一、案例的基本结构

1. 案例的四个基本结构：主题、摘要、正文、附录
2. 确认开发主题

#### 二、案例正文的编写

1. STRAS结构：背景、任务、行动、结果、总结
2. 如何写作背景和任务：5W1H原则

实操演练二：编写案例的背景及任务信息

#### 3. 如何写作行动和结果

- 1) 行动重现五步法：时间、事件、问题、决策、结果
- 2) 最终结果

实操演练三：编写案例的背景及任务信息

#### 4. 如何写作总结与建议

- 1) 总结的四个层级
- 2) 总结的三类反思

实操演练四：编写案例的总结及建议

### 三、案例生动三要素

1. 案例三要素：标题、摘要、正文

#### 2. 案例标题的编写

- 1) 开题见山
- 2) 价值提炼
- 3) 形象比喻
- 4) 真知灼见
- 5) 问题提示

实操演练五：编写案例的主题

#### 3. 案例摘要的编写

- 1) 时间
- 2) 地点
- 3) 人物
- 4) 事件
- 5) 问题
- 6) 解决方法
- 7) 结果

实操演练六：编写案例的摘要

#### 4. 冲突深化处理

- 1) 独立描述
- 2) 重点突出
- 3) 总结重复

实操演练七：冲突处理

### 四、案例的验证

1. 交叉评审
2. 展示共创
3. 优化补充

实操演练八：交叉处理

## 第四讲：案例的展现与使用

### 一、展现形式

1. 编写手册
2. 案例教学
3. 网络共享
4. 视音呈现

### 二、编写手册

1. 分类整理
2. 添加编号
3. 去表格化
4. 添加图片
5. 编写目录
6. 制作封面
7. 装订成册

### 三、案例教学流程八步

1. 案例展示
2. 小组讨论

3. 展示呈现
4. 讨论优化
5. 导引优化
6. 二次呈现
7. 公布结论
8. 反思思考

**实操演练九：**示范教学案例小组演练