

一人一例——基于专家经验萃取的案例开发

课程背景：

华为曾说：“华为最大的浪费就是经验的浪费。”现在，企业在长期发展过程中积累了大量的优秀经验，这些经验隐藏在组织的运营过程中和员工自己的经验中。为了让这些隐性经验不会流失和浪费，为公司进一步创造价值，越来越多的企业开始重视和倡导经验萃取，鼓励和号召业务骨干进行提炼总结、显性化和方法论化，撰写和提交工作案例。

1. 经验丰富的专家将经验写成案例，新人看了案例，上战场实践对比后，就升华了。
2. 案例是年轻人最喜欢的学习方式之一，快速学习身边人的经验，快速复制和传承。
3. 案例对于业务部门最有价值，透过案例进行学习是新人最有效的学习途径。

《一人一例——基于专家经验萃取的案例开发工作坊》旨在帮助企业中的业务骨干进行经验萃取、形成案例，实现用成功复制成功、让经验创造更大价值。

课程收益：

- **开发一批案例**：搭建企业内部案例库，快速检索，即学即用，实现经验的快速复制、传承和升华；
- **沉淀一项技术**：授人以鱼更要授人以渔，沉淀企业内部案例萃取及开发的方法和工具，
- **打造一支队伍**：打造一批愿分享、能分享、爱分享的优秀业务骨干
- **营造一种氛围**：营造乐于分享和学习组织氛围，加强内部优秀经验的分享和交流

课程时间：2天，6小时/天（每位学员产出一个个人案例或者每个小组产出一个团队案例）

课程对象：企业内部培训师、培训经理，业务骨干，基层管理者

课程方式：讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练

工具表单：

案例来源清单

案例规划表

挖掘工具表

演讲案例 PPT 模板

课程大纲

第一讲：发现案例力量

案例导入：案例的实践

一、认识案例

1. 案例的内涵
2. 案例学习的困境和挑战
3. 什么样的案例不可被学习
4. 什么样的案例才是好案例

二、案例的价值

1. 案例对于组织的价值
2. 案例对于个人的价值

视频：新手 PK 专家

三、案例开发模型

1. 案例开发流程图
2. 案例编写模型

第二讲：规划案例选题

讨论导入：案例的两要三不要

一、选主题

1. 明确选题方向
2. 区分案例类型
3. 聚焦典型场景

案例：销售场景的常见模型

4. 案例选择技巧

判断：哪些案例是可以选择的？

三、找对象

1. 专家筛选标准
2. 专家来源建议

练习：规划案例主题及场外专家

工具：案例来源清单；案例规划表

第三讲：深度挖掘案例

视频导入：什么是深度挖掘的案例

一、讲故事

1. 案例信息收集

练习：写出自己的故事

2. 案例筛选模型

二、挖干货

1. 案例还原

- 1) 案例还原侧重点
- 2) 案例的自我还原：牛眼法、关键动作法、时间线法

工具：挖掘工具表

练习：挖掘出自己的关键绝招

3) 案例还原的深度访谈法

- 1) 访谈准备
- 2) 实施访谈
- 3) 访谈中的挑战
- 4) 访谈关键技巧
- 5) 访谈者心态

演练：讲师示范演练&三人模拟练习

2. 案例整理

- 1) 建立模型：流程、要素、矩阵

应用练习：完善内容干货梳理表

工具：内容干货梳理表，访谈流程话术版

小结：访谈注意事项及误区

第四讲：构思撰写案例

导入：案例撰写总结构图

一、案例的标题

1. 基本要求
2. 常见误区
3. 撰写方法

- 1) 蹭热点法
- 2) 说价值法
- 3) 戳痛点法
- 4) 造冲突法

二、案例的背景

1. 背景描述的基本要素

2. 常见方法及范例

- 1) 数据悬疑法
- 2) 对比悬疑法
- 3) 人物评价法
- 4) 画面描述法
- 5) 挑战悬疑法
- 6) 设问法

三、案例的任务

1. 任务描写公式：目标+挑战+心情
2. 模糊的问题 PK 具体的问题

四、案例正文

1. 陈述现状
2. 人物刻画
3. 场景冲突
4. 解决过程

五、案例结果

1. 撰写的基本要求
3. 撰写参考范例

六、经验提炼

1. 值得推广的
2. 值得学习的

练习：梳理出案例文字版

工具：场景构思表、案例撰写模板、案例检查清单

小结：案例的掩饰处理

第五讲：案例呈现分享

视频导入：演讲案例

一、演讲案例开发要点

1. 一个核心
2. 演讲材料制作要点
3. 演讲呈现要点辅导

练习：上台呈现案例

工具：演讲案例 PPT 模板

二、教学案例开发要点

范例：投诉案例 show

1. 创设情境，激发兴趣
2. 案例教学标准五步法
3. 案例呈现的两种形式
4. 案例分析三部曲：提问讨论、分析讲评、总结升华

练习：开发出演讲案例/教学案例的初版

小结：案例教学的常见问题