

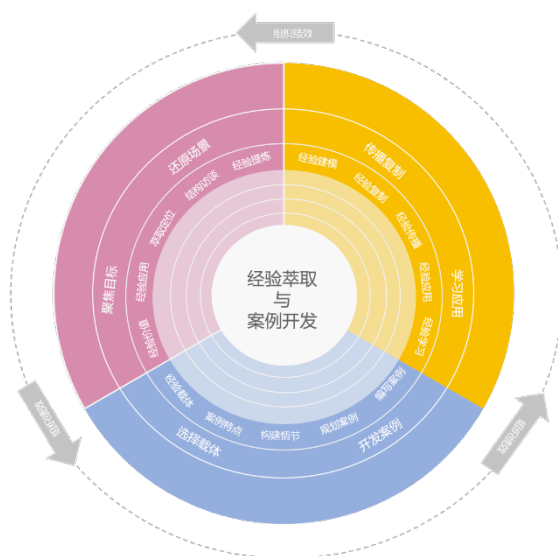
# 百炼成金——经验萃取与案例开发

## 课程背景

对业务绩效提升有直接的促进作用，并且实用且落地的学习效果一直是培训管理者和业务管理者追求的目标，VUCA时代企业面临着更加挑战的市场环境，员工面临的工作任务也越发复杂和挑战，业务的快速发展和迭代，需要运用经验萃取和场景化案例的思维模式和方法，让组织中优秀的经验进行沉淀并快速复制。“鸡蛋从外打破是食物，从内打破是生命”，中国企业的不断发展创新，用组织的智慧去促进组织的发展，敏捷提高员工效率和组织绩效。

## 课程收益

- ◆ 1种思维模式：建立系统化的经验萃取知识体系，构建结构化的底层逻辑
- ◆ 1套流程方法：大量现场演练，掌握萃取核心技能和案例开发的流程方法
- ◆ 1套实用工具：获取十多种实用、操作性很强的工具和模板，课后可独立操作
- ◆ 1套立体应用：与实际工作场景相结合，能够根据不同业务场景进行成果的复制



## 课程结构

**课程时长：**2天，6小时/天

**课程对象：**HR、培训管理人员、企业内训师、业务骨干等

**教学方法：**讲授法、视频教学、角色扮演法、情境模拟、小组演练等

## 课程大纲

### 一、课程导入

1. 从中考阅读看经验萃取
2. 传统学习思维新升级
3. 经验萃取和案例开发逻辑和结构

### 二、建立经验萃取思维意识和基础知识

#### 1、经验学习的前世今生

- 1) 什么是经验和经验萃取
- 2) 经验的分类
- 3) 案例：有多少失败可以重来
- 4) 经验萃取的冰山模型

#### 2、经验萃取和案例在企业中的应用和价值

- 1) 经验萃取在企业中的8大应用
- 2) 经验萃取对于组织、管理者个人的价值
- 3) 经验萃取在企业有效落地的关键因素

### 三、：聚焦目标，还原场景

#### 1、经验萃取从企业哪里入手

- 1) 聚焦人和事
- 2) 聚焦任务流程
- 3) 聚焦影响价值
- 4) 聚焦学习对象
- 5) 聚焦萃取方式

#### 2、找到业务专家并激发专家

- 1) 业务专家在哪里
- 2) 如何激发业务部门和业务专家进行经验萃取

#### 3、经验萃取5步法

- 1) 分享事件
- 2) 还原情景
- 3) 挖掘细节
- 4) 探寻方法
- 5) 提炼关键

#### 4、“结构化问题集市”的设计

- 1) 访谈前的准备
- 2) 设计你的结构化访谈问题

#### 5、经验多维验证和有效提炼

- 1) 对于新人/业务专家
- 2) 经验提炼方法
  - a, 明确范围和要求
  - b, 明确解决措施

#### 6、拒绝萃取中的“红灯区”

#### 7、经验萃取师的要求

- 1) 8 有准备
- 2) 4 有要求

#### 7、角色模拟演练：TOP 销售经验萃取

### 四、选择载体，编写案例

#### 1、经验萃取和案例的关系

- 1) 案例：贩卖焦虑赢取成功
- 2) 什么是案例
- 3) 案例的特点
- 4) 案例的分类

#### 2、企业中如何获取案例

- 1) HR 来开发
- 2) 业务专家自己开发
- 3) 聘请外部专家开发

#### 3、案例开发四步曲

- 1) 构建线索
  - a, 明确情感曲线
  - b, 明确时间曲线
  - c, 场景化案例三要素
  - d, 以应用场景定义开发方式
  - e, 演练：构建一个案例线索

#### 2) 编写案例

- a, 案例完整结构
- b, 案例问题的设计
- c, 案例写作技巧

#### d, 演练：快速编写案例

#### 3) 包装美化

- a, 案例标题设计
- b, 敏感信息处理
- 4) 审核调整
  - a, 案例写作检查清单

b, 与业务专家确认

#### **4、演练：各小组案例输出并 PK**

a, 优秀案例的标准

b, 学员点评

c, 讲师点评

#### **五、传播复制，学习应用**

##### **1、经验传播复制的多种载体**

##### **2、用模型思维让经验形象化呈现**

1) 从具象思维到抽象思维

2) 经验模型化呈现

3) 案例：从打胜仗看经验建模的重要性

##### **3、经验建模的方法**

1) 提炼关键字和关键词

2) 经验建模常用 6 种方法

3) 经验萃取成果罗盘

##### **4、建立企业案例库，让组织经验沉淀复制**