



《体验设计赋能 HR》

——打造令人尖叫的招聘/入职/培训体验

课程纲要

讲师：王晓东

课程纲要

【课程名称】 《体验设计赋能 HR》——打造令人尖叫的招聘/入职/培训体验

【课程背景】

时代环境的变化，改变了人们对生活工作意义的理解，认知的改变，影响到行为。这使得 HR 部门在应对外部变化做出适配性工作改进方面，提出了更高的要求。

面对一下种种：

- 因为招聘体验不佳，优秀的人才吸引不到。
- 入职繁琐，没有存在感，无人指导难以上手，导致新员工的流失。
- 被动接受部门培训需求，不熟悉业务，导致需求部门不满意，员工不在意。
- 培训策划体验不好，员工反应不佳，又不知道怎么改进或关注什么。
-

如何由被动变主动，把每个员工职业生涯的关键时刻都打造成雇主品牌的宣传机会，那就从令人尖叫难忘的招聘/入职/培训体验作为破局点开始吧！

《体验设计赋能 HR》课程是专为 HR 特别定制的实用性落地课程，课程采取工作坊的形式，结合经国内外顶尖企业市场打磨的体验创新方法论，借助案例教学，小组演练，角色扮演等方式，用一天时间采取极简模式，打造框架产出结果，为企业后续细化打下基础。

【课程收益】

- 掌握一套可学可用的体验创新方法工具并落地于工作之中。
- 扩宽人力工作视角，跳出业务到宏观，从意识层面得到更多启发。
- 通过简化方法论流程工具抓取关键环节，达到以练带学，产出并存的结果。

【课程时长】 1 天，（6 小时/天）

【课程特点】 专为 HR 部门打造的可操作可落地的实践课（可从招聘/入职/培训选择

其中一个方向开启工作坊)

【课程对象】

- HR 部门负责招聘/入职/培训体验策划执行的人员
- 其他部门中负责招聘/入职/培训的相关人员

【课程大纲】

第一部分：体验设计能为 HR 带来什么价值

案例讨论：酒店员工这番惊喜体验背后的思考

- 服务与体验的关系你分的清吗？
- HR1.0-HR3.0 的区别
- 人力资源工作与体验创新有什么关系？（上帝视角与业务视角）
- HR 部门为什么需要体验创新
 - 员工体验旅程图带来的启发
 - 峰终定律的价值体现（小案例：宜家的一元冰淇淋）
- 体验创新的四个维度（客户，产品，员工，品牌）

第二部分：HR 体验创新工作坊落地实践

体验创新的方法模型概述；团队预设主题讨论

1. 区分员工类型才能更好的发掘需求：

- 什么是员工洞察（需求及痛点）？对员工体验提升方面的重要影响。

洞察访谈案例：肥皂盒旁的螺丝刀/新员工入职的 vlog

- 常用的洞察方法；定性定量的优缺点
- 访谈找什么人？访谈要点提示
- 同理心地图的价值

小组访谈练习

2. 理解员工，借助工具剖析痛点

- 什么是利益相关者，对员工体验设计有什么影响？
- 员工/潜在员工画像的意义（Persona）

- 员工旅程地图的具体介绍
- 结合主题的客户旅程绘制，结合峰终定律解决策略，触点解决方案尝试

3. 共同激发更多的点子，汇集成问题解决方案

- 如何通过共创激发团队发掘创意问题解决之道
- 头脑风暴(Brain-storming)及原则
- 如何将共创的点子分类筛选
- 根据定义的问题采用共创工具得出解决方案。

4. 解决方案模拟测试

- 通过体验创新服务原型迭代方案概念
- 什么是快速原型？快速原型的重要价值是什么？
- 反馈收集表的应用
- 小组方案展示

课程总结答疑