

# 员工体验设计与组织氛围营造

## 两日内训课纲

### 员工体验设计

#### 一. 体验时代已经到来

1. 案例解读《入职第一天的体验》—人们生来都渴望里程碑
2. 小组练习：列举你入职以来的里程碑事件及体验值评估  
填写《职场体验值评估表》
3. 员工体验全景图

#### 二. 打造峰值体验的四个维度

##### 1. 欣喜时刻

- ✓ 惊讶心理学
- ✓ 案例《打破脚本的非常规会议》
- ✓ 打造欣喜时刻的三种原料
- ✓ 小组设计：每个小组结合全景图的（招聘面试，员工晋升，员工生日，公司周年庆）进行员工欣喜时刻的体验设计

##### 2. 认知时刻

- ✓ 从失败中认知自己
- ✓ 案例：《阿里巴巴基于客户投诉的复盘与绩效改善》
- ✓ 团队认知复盘的工具：AAR
- ✓ 绩效沟通中给与员工的认知时刻体验：引导员工认知的六帽思考与黄金三问

##### 3. 荣耀时刻

- ✓ 赞美他人—3A 赞美法
- ✓ 视觉标志触发荣耀时刻（从小红花、徽章、奖杯、流动红旗看过来，什么视觉标志给你的震撼更大？）
- ✓ 谷歌案例解读《星期五属于胜利者》
- ✓ 小组设计：每个小组结合全景图的 1 个点进行员工荣耀时刻的创意体验设计，并评估出最具创意设计奖

#### 4. 连接时刻

- ✓ 给与回应让员工更满意：案例：《无限极大厦设计理念》
- ✓ 同甘共苦的连接时刻
- ✓ 共同价值观的连接
- ✓ 共同使命的连接
- ✓ 案例学习-《Omni 公司如何连接行业翘楚，突破自身困局》
- ✓ 嵌入理论和家庭日活动---对员工家人的连接时刻
- ✓ 小组设计：每个小组结合全景图的 1 个点进行员工连接时刻的体验设计

#### 第一部分输出成果 1：

全景图上，将课程所学案例，学员设计均用即时贴粘贴出来，并通过投票法做全员体验值评估，作为第一天的学习回顾。

### 组织氛围营造

#### 一． 组织健康度测试

1. 什么是组织健康
2. 组织健康的五个维度
3. 视频观看并讨论：氛围为何如此压抑？

#### 二． 建立信任

1. 基于弱点的信任
2. 基于了解的信任—个人经历练习
3. 从“团队融合”看组织信任建立的必要步骤
4. 小组讨论：《从组织信任的模型到落地实践》

#### 三． 良性冲突

1. TKI 冲突模型与团队的 TKI 架构
2. 共创组织/团队的冲突契约
3. “角色同理心思考”在跨部门沟通与冲突管理中的应用
  - ✓ 场景练习与体验后思考

## ✓ HR 在跨部门沟通中的引导作用

### 四．共担责任

1. 目标的公开与透明—谷歌 OKR 的公开与透明
2. TEE 团队协作的有效性练习

演练并思考：

这个 TEE 从员工的体验来看，同时创造了哪几个时刻？

### 五．组织内的群体决策

1. 群体智慧为组织带来创造力
2. 同意梯级量表在民主决策中的应用：  
角色练习《员工工作午餐该怎么吃》
3. 高效的群体决策—决策矩阵的应用

### 六．课程回顾与综合设计练习

1. 从 JCM 工作特征模型 看工作设计与员工激励
2. 小组活动：工具卡片拼至 JCM 中  
(工具卡片包括两日所学所有工具及其他知名实践工具)

### 课程结束时输出成果 2

JCM 的挂图上，将工具卡片摆放到三个序列中，让学员感受每个工具对应的激励维度。从而最终理解无论是员工体验设计，还是组织氛围营造，其最终目的都回归到员工在工作及工作环境中被有效激励和被有效赋能的目标上。