

场景化经验萃取之案例开发

企业知识、经验的提炼与输出

遇到老问题，绝大部分人都不会经过仔细的思考，而是凭经验快速处理。这既节省时间，也降低风险。每个企业面临着不同的环境，不同的环境会带来不同的挑战，他人的经验固然可以参考，但绝不能照搬。所有需要解决的问题，无外乎两类，一类是从来没有人遇到过的新问题，一类是曾经遇到过的老问题。新问题需要创新，老问题需要经验。如何才能萃取经验、传承知识，并将其转化成生产力，这是传统的内部培训课程开发所不能提供的，这需要经验萃取。

区别于传统的课程开发，经验萃取基于企业话语体系与企业实际问题，提炼出具有鲜明个性的方法论，不但解决了传统课程的知识迁移问题，还能够有效沉淀和传承企业的知识。

课程特色

- 全技能型课程，重方法不重理论；
- 剖析案例开发常见问题，全方位提升案例开发；
- 提供可供依循的常见套路。

培训相关

- 标准版 2 天 12 小时；

课程内容

- 一个目标：运用关键技术萃取出最佳实践经验并编写出案例
- 四大技能：场景切割技术、深度访谈技术、共创萃取技术、案例编写技术

课程提纲

引言：

- 壹． 为什么需要案例
 - 快速高效解决问题
 - 不再有话说不出
 - 利于传播迁移
- 贰． 何时需要案例
 - 面临的状况被解决过
 - 该状况高频发生
 - 该状况能用特定技能解决

萃取步骤一．分析——界定目标

- 定位任务
- 确定差距

- 界定目标
 - 目标界定方法
 - 目标界定练习
 - 界定你的萃取目标

萃取步骤二. 分解——切割场景

- 何为场景
- 场景切割原则
 - 颗粒度均匀
 - MECE 原则
- 场景切割方法
 - 流程分解法
实例：“有效客户拜访”任务分解
 - 结构分解法
实例：“XX 产品检修”任务分解
 - 聚类分解法
实例：“典型投诉分析、判断和处理”任务分解
- 绘制场景地图
 - 案例分析“有效客户服务”场景地图
 - 实践练习：自选主题绘制场景地图

萃取步骤三. 萃取——提炼最佳实践

- 萃取什么？——流程、经验和案例
 - 经验萃取图谱
 - 萃取的三类经验
- 怎么萃取？——1.深度访谈技术
 - 访谈三部曲
 1. 安全开场
 2. 有效提问
 3. 完美收尾
 - 倾听的技巧
 - 怎么问
 1. 用开放挖掘信息，用封闭确认信息
 2. 提问树形图
 - 问什么——最佳问题图谱
 1. 框定背景性问题
 2. 确定流程性问题
 3. 挖掘细节性问题

萃取步骤四. 输出——整合输出案例

- 案例的基本结构
 - 构建情节
 1. 描述案例背景

2. 推进案例冲突
 3. 定义案例结尾
- 详述细节
 1. 描述场景
 2. 描述对话
 3. 描述行动

- 案例撰写要点
- 陈述性案例与教学型案例
- 将经验转化成案例

萃取步骤五. 评估——持续迭代改进

- 从目标出发
- 常见的评估工具

结语