

《工作总结写作技巧》

主讲：高飞老师

【课程背景】

对企业来说，公文写作能力是员工的核心能力之一，而工作总结的写作，又是这种能力的重要体现。工作的总结一方面关系着阶段性的工作成果能不能被上级单位、上级领导所看到，所关注，另一方面关系着员工能不能发现和推广好经验、识别和累积坏教训，从而让自己和组织都能不断成长，不断进化。

本课程完全改变了传统公文写作课程的模式，围绕工作总结的写作给出底层的思路和具体的公式，囊括了年终工作总结、专项工作总结、个人工作总结的写作方法，通过案例分析、具体练习和学习活动，让学员学得会、带得走、用得上。

【课程收益】

- 掌握总结经验和教训的思路和方法
- 学会年终工作总结、专项工作总结和个人工作总结的写作
- 学会总结个人在职场的成长之路

【课程特色】

- 运用公式和模板。让职场写作的难度有效降低，便于学员克服畏惧心理，快速掌握。
- 突出思路和方法。通过大量的案例分析和现场演练，让学员掌握写作思路，进而能够灵活运用方法进行写作。
- 注重启发和延伸。启发学员从总结工作到总结经验，不断提高工作质量，推动公司向前的发展。

【课程对象】 企事业单位中层干部和基层员工

【课程时间】 3小时（半天）

【课程大纲】

导课部分

唤起需要：一般来说，完成年终总结的方法要么是套用以前的，要么是简单罗列工作，简直就是努力让自己的付出不被看见。如果有快速简便的方法，想不想学习？

引发思考：今年的上海车展，宝马 MINI 出事了，如果宝马 MINI 公关部门善于总结经验和教训，会发出那样低质量的道歉信吗？

正课部分

一、总结经验和教训的方法

1. 工作总结最有价值的部分是什么？
2. 深挖经验和教训的方法有哪些？

- 追问法

【案例】用追问法发现宝马 MINI 道歉信的欠缺之处

- 框架法（STAR 框架）

S：Situation--背景（准备是否充分）

T：Task--任务目标（目标拆解和分配是否科学）

A：Action--行动（有没有好的行动方法）

R : Result--结果 (结果呈现有啥特点)

【案例】用框架法发现李宁 2022 年道歉事件的成功之处

➤ 归因五阶梯

二、年终部门总结怎么写

➤ 年终总结=工作总结+经验总结+存在的问题和不足+明年计划

1. 工作怎么总结

➤ 总结=目标的完成情况+关键证据+具体成果

【案例】以“最美建行人”活动为主线，“四爱”文化进一步弘扬`~~~~`

【案例】为增强客户服务能力，提高客户依存度`~~~~`

➤ 工作成果从何而来？

➤ 躲避两个坑

➤ 擦亮工作三法

● 方法一 走近看：具体化

● 方法二 说增量：数据化

● 方法三 起外号：标签化

2. 经验总结很重要

➤ 使用方法挖到经验

➤ 使用“泥沼写作法”

● 前面的行动，行不通，仿佛陷入了泥沼

● 后面的行动，使用新方法，走出了泥沼

● 达成了目标

【案例】产品经理如何总结经验

3. 存在的不足怎么写

➤ 使用“攀岩写作法”

● 最高山峰：要想效果最大化，目标是什么？

● 还有多远：距离目标还有多远，不足是什么？

● 最佳路径：要达到目标，打算怎么做？

【练习】市场部的业务存在缺陷`~~~~~` (这个不足怎么写)

4. 明年的计划怎么写

➤ 使用“卡路里”写作法

● 卡点：要达成目标，会有什么卡点

● 路径：通过什么路径实现目标

● 里程碑：在什么时间完成什么里程碑

【练习】营销部明年的计划包括：搭建营销中台`~~~~~` (这个计划怎么写)

● 【学习活动】帮助小王优化一下所写的部门总结的经验总结部分

三、专项工作总结怎么写

1. 项目目标完成情况

➤ 项目背景

➤ 项目目标

● 预定目标

● 实际目标完成情况

● 目标差值

➤ 项目成果

完成多少目标？

除了目标，还有哪些成就？

有哪些可复用的经验？

2.重点经验总结

➤ 可复用经验

➤ 重点问题分析

➤ 问题改进+经验复用

3.下阶段计划

➤ 项目目标是什么？

➤ 会遇到什么障碍？

➤ 如何克服这个障碍

➤ 行动计划是什么？

【学习活动】为《流浪地球2》总结一下

1.你们小组是郭帆电影工作室《流浪地球2》项目团队，写出这个项目的专项工作总结的“重点经验总结”部分

2.各小组完成后，选派代表进行分享

四、个人工作总结怎么写

➤ 个人总结=工作总结+能力盘点+明年计划

1.个人工作总结三不是：

➤ 不是年终、不是工作、不是总结

➤ 不是了解你的具体工作，而是有没有完成给定的目标

➤ 重点放在自己的能力证明上，是面向明年的竞聘

2.工作怎么总结

➤ 工作总结=公司目标+完成情况+关键证据

➤ 关键证据=里程碑+价值

【案例】小李的总结这样写的：我主要工作是优化招聘流程`~~~~~`

【练习】按照总结的三个部分，帮助小李改改吧

3.能力盘点怎么写

➤ 能力盘点=岗位要求+目前水平+下一步行动

【案例】小李是公司人力主管，他的能力盘点可以这样写`~~~~~`

4.明年的工作计划

【案例】小李明年的目标这样写的：明年要继续努力`~~~~~`

➤ 明年计划=公司目标+我的目标+行动计划

【练习】按照上面这个公式，帮助小李修改一下明年计划吧

结课部分

“送礼达人”小游戏：

1. 大家回顾培训中自己收到了什么“礼物”？

2. 每人写3张“礼物卡”便利贴

3. 以小组为单位，每人分享自己的“礼物”

4. 将成员的“礼物”贴在一张海报上，然后选择精华内容派代表上台分享