

# 《内训师经验萃取与能力复制》

## 【课程背景】

企业里不乏优秀的技术人员、管理人员等，但他们当中大多数人不擅于将自己的宝贵的经验转化为知识，即萃取，所以当人员异动、离职、退休时，企业知识没有得到有效的沉淀和传承，从而总是出现在一个坑掉进几次，总是要走一些重复的弯路，降低了企业的效率，也增加了经营成本。

越来越多的企业逐渐认识到经验萃取和积累的重要性，并在逐步的尝试。不管你在什么样的行业，员工沉淀下来的智慧都是企业最宝贵的财富。如果把其中最具有智慧性的东西提炼出来，并在企业中推广和复制，将大大提升企业经营效果并解决企业遇到的实际问题。

而企业内训师正好可以通过经验萃取和能力复制的项目，把这些最佳经验从高绩效员工身上进行有效萃取，并转化为组织智慧，进而把培训转化为商业结果。

## 【培训对象】

内训师、对萃取技术有兴趣的管理人员

## 【课程目标】

- 知识/技能——通过本课程学习，学员能有效掌握经验萃取中的 workflow 萃取、经验萃取、案例萃取三个方面全流程的知识及运作模式，快速提升学员的萃取能力；
- 工具/表格——通过本课程学习，学员能获得培训经验的工具/表格包，内含十余个有效工具及表格，并快速掌握应用；
- 结果/输出——在课程现场将依据企业要求输出相关技术/经验/案例方面的萃取成果。

## 【培训时长】

2-3 天

## 【教学方式】

实战演练、互动练习、视频教学、问题研讨、并结合专业讲授和点评

讲授占 30%，练习占 20%，辅导占 30%，汇报占 10%，点评占 10%

---

## 【课程大纲】

### 第一讲 认知经验萃取

#### 一、值得重视的企业内部经验

1、什么是经验---一个知乎上的问答

2、能被萃取经验的特征：隐性、结构相对稳定、方便传递给他人

案例：一万美元的锤子

3、经验萃取的价值

视频分享：顺溜高超射击经验的萃取方法

4、萃取师需要具备的能力

互动：萃取能力测评

### 第二讲 经验提炼技术实战训练

#### 一、最佳经验萃取流程和步骤

1、明确萃取目标,紧扣业务痛点

2、提炼萃取任务,绘制场景地图

3、运用 SPAS 法，挖掘最佳经验

4、产出萃取成果,转化培训课程

#### 二、明确萃取目标，紧扣业务痛点

(一) 明确萃取目标的三个步骤：找到痛点、获得支持、激发专家分享动机

(二) 提炼萃取任务，绘制场景地图

1、从萃取目标推到出关键任务---从培训到业务收益的模型

## 2、找到关键任务的三个要点

案例分析

## 3、从关键任务推导出业务场景

## 4、成功找到业务场景的三个维度

故事分享：晓杨的任务场景

## 5、找到业务场景的两个理由：接地气、易复制

## 6、绘制场景地图

### (三) 运用 SPAS 法，挖掘最佳经验

#### 1、什么是 SPAS 法

(1) S：典型故事

(2) P：图片信息

(3) A：知识审查

(4) S：结构表达

案例讲解：群体危机事件的专家

#### 2、符合萃取的故事要具备三个的特点

#### 3、萃取故事的工具---故事曲线法

#### 4、图片信息：绘制故事内容的图示信息或流程

#### 5、知识审查的工具---深度萃取的逻辑提问法

故事分享：审查中的魔法问题

#### 6、结构表达的三个技巧：有逻辑、用图形、为信息建模式

### (四) 成功萃取的四项基本技术：观察法、材料分析、专家访谈和专家研讨工作坊

#### 1、观察法—萃取的基本方法

## 2、材料分析法---萃取师的基本功

找到有价值材料的三种途径

## 3、专家访谈法—萃取师的核心技术

访谈前的准备工作

访谈开场的四件事

价值预判—锁定深度访谈的内容

FPS 访谈技术

工具练习：1、《开场四件事》表格 2、《价值预判表》 3、《FPS 访谈设计表》

## 4、《提问句范例》 5、《最佳经验萃取表》

4、专家研讨工作坊—萃取师的挑战与机会

专家工作坊引导的五个步骤

## 第三讲 能力复制---萃取成果转化内训课程

### 一、萃取成果呈现的六条要素

二、萃取成功分享的四种方式：岗位操作宝典、内训课程、岗位辅导手册、工作辅助工具

### 三、萃取成果转化内训课程的步骤

#### (一) PPT 内容的设计

1、课程设计的 1351 法

#### (二) 第一步 熟内容

1、浏览 PPT 2、说明 PPT 3、萃取者演示 4、被萃取者反馈 5、反复练习

#### (三) 第二步 精表达

1、分割 PPT 2、试讲 3、反馈 4、示范 5、练习

互动方式：讲授--学员练习--讲师辅导--学员汇报--讲师点评

#### (四) 第三步 勤练习

1、试讲 2、点评 3、辅导 4、修正

#### 四、成果展示---练习的注意事项