

TTT 系列——经验萃取和案例开发

学习收益：

- 理解经验萃取的价值和步骤，从而可保障在组织内部进行有效的**经验萃取**工作；
- 了解案例开发的技巧，并通过亲身体验来掌握过程中的重点，从而为指导岗位专家进行**案例开发**提供专业支撑。

适宜对象及人数：

需要萃取自己或他人经验的职场人士，或有丰富岗位经验的专家，最佳 24 人。

课程时长：

2 天（每天 6 小时，两天 12 小时）

课程大纲：

一、经验萃取

1.1 经验的含义

1.2 经验萃取的内涵

1.3 经验萃取的步骤

- (1) 主题聚焦
- (2) 经验挖掘
- (3) 知识提炼

二、案例开发

2.1 案例选题

- (1) 梳理业务流程
 - ✓ 基于 SIPOC 来梳理业务流程
- (2) 确定选题
 - ✓ 基于 COPIS 来识别高价值选题

2.2 案例挖掘

- (1) 两种形式

✓案例回顾

✓案例访谈

■ 提问技巧

◆ 问思路（TEC 模型）

◆ 问做法（SPT 模型）

◆ 问经验（记分牌）

■ 访谈形式

◆ 一对一

◆ 团队共创

(2) 课堂实战经验挖掘

2.3 案例开发

(1) 完整案例的构成

✓标题

✓概览

✓正文

(2) 正文的结构化写作（STARS）

✓S：背景——景深、放大镜、比对镜、多面镜

✓T：任务——（定性与定量目标）

✓A：行动

■ 思路

■ 做法

✓R：结果（正面与反面）

✓S：分享与建议

■ ASK 模型

◆ 态度

◆ 技能

◆ 知识

✓课堂实战：参考模板，书写案例

三、案例的应用

3.1 案例应用的形式

(1) 案例库分享

(2) 直播分享

(3) 面授培训

3.2 面授培训 PPT 的制作

(1) PPT 制作两原则

(2) PPT 制作三步骤

3.3 面授培训的关键技巧

(1) 案例研讨——4F 模型

(2) 答疑互动——3 类特殊学员的互动

四、课程总结