

经验传承：经验萃取与案例开发

讲师：单晓慧

课程背景：

- 无论任何企业，员工沉淀下来的智慧都是企业的宝贵财富，如果把具有智慧的经验提炼出来，用案例的方式将知识和场景相结合，就能沉淀成组织的智慧。管理者需要传递自己的思想和观点，需要复制和传播一定的技术标准动作和要求，需要一些灵感的来源地，需要知识传承和组织方法，这四大痛点，需要经验萃取，把案例学习变成一种管理员工技能的方式和方法，将可复制的案例纳入培训体系做通化修改、推广，案例的价值尽可能的放大。
- 伟大的理论源于伟大的实践。从战略到执行、行动学习、绩效领导力、经验萃取与案例开发等一次次培训提升，成就了企业经营管理智慧著作的诞生，也推动了企业内部经验萃取和案例开发。通过示范教学，让学员在学习中有参与感，有使命感，有成就感！让培训组织者在培训项目中有价值感！员工积极主动把握培训机会，在提升个人技能的同时为企业创造价值，从而实现双赢！

课程收益：

1. 一套简单易学、实用有效的企业内部经验萃取与案例开发的操作方法；
2. 快速了解和掌握如何在企业内部萃取个人或团队经验；
3. 掌握经验萃取的建模逻辑与方法；
4. 通过学习重现情境的方法，高效还原故事原貌，提炼故事精华，助力组织快速实现经验复制与效率提升；
5. 掌握如何编写一个符合标准的内部案例，以及如何让案例在企业得到推广和应用。

课程时间：3天，6小时/天

课程对象：企业内部培训师、需要实施内部培训与辅导的员工及各层级管理者

课程方式：讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+小组发表+情景模拟+实操演练

课程大纲

第一讲 经验萃取的基础认知

1. 什么是经验
2. 经验的价值
3. 经验的分类
4. 显性知识与隐性知识
5. 经验萃取的价值

小组讨论：GE公司活力曲线

第二讲 经验萃取：将优秀经验转化为绩效结果

一、制定蓝图，岗位经验情境化

1. 定方向：三维度初选萃取主题

实操演练：选择萃取方向

2. 量价值：五标准识别优质主题

实操演练：确定萃取主题

3. 巩边界：明确经验萃取起止点

实操演练：完成自己的《岗位经验萃取任务书》

二、逐级萃取，隐性经验显性化

1. 头：经验萃取的四个原则
2. 身：经验萃取的五个层级

3. 足：经验萃取的三种方式

- 1) 自我复盘式萃取
- 2) 业务专家访谈式萃取
- 3) 团队共创萃取

4. 包：经验萃取的核心工具

实操演练：完成自己的岗位实践经验过程复盘

三、建模封装，显性经验形象化

1. 识关系：通读方法理逻辑

- 1) 单向流程
- 2) 复杂流程
- 3) 循环流程
- 4) 并列关系
- 5) 重叠关系
- 6) 包含关系
- 7) 合力关系
- 8) 平衡关系
- 9) 分割关系

2. 立图示：组合要点配图说

- 1) 单向流程图示
- 2) 复杂流程图示
- 3) 循环流程图示
- 4) 并列关系图示
- 5) 重叠关系图示

6) 包含关系图示

7) 合力关系图示

8) 平衡关系图示

9) 分割关系图示

3. 派包装：形象生动促记忆

1) 英文组合

2) 数字连读

3) 穿针引线

4) 谐音链接

5) 形象类比

实操演练：为自己的岗位经验复盘结果制作视觉化模型

四、传承落地，推广经验普及化

1. 岗位操作宝典

2. 岗位经验情景案例

3. 岗位经验视频微课

实操演练：完成一个岗位经验情景实践案例创作

第三讲 案例开发与设计

小组讨论发表：有价值案例关键词及一个案例呈现

模板工具：案例基本结构

一、案例定义

案例：滴滴打车案例分析

小组发表：得出案例定义与价值

1. 案例定义 4 个关键词：难点、真实、典型、机会

互动辨别题：案例与工作总结辨别案例与故事辨别

2. 分类：大小、方向、用途

模型：分类模型

二、价值案例编写

案例：如何处理老年客户业务纠纷

1. 完整案例基本结构

1) 标题

2) 内容摘要

3) 正文

4) 案例描述

5) 启示与反思

6) 附录

操作题：设计完整案例的基本结构（图表）

2. 标题命名方法

1) 素描型

2) 问题提示型

3) 真知灼见型

4) 形象比喻型

5) 以小见大型

操作题：标题命名 3 个小组讨论通过一个

3. 内容摘要

1) 两个特点

2) 独立性

3) 自明性

4) 七要素

5) 模板

4. 附录资料及标注方式

5. 保密信息

操作题：现场编写内容摘要

三、改编为教学型案例

1. 何谓教学型案例

2. 结构

1) 描述案例

2) 抛出问题

3. 关键点

1) 冲突点要突出

2) 问题要聚焦

现场辅导：案例制作与分组展示

1. 现场制作案例辅导

2. 全员案例展示及点评