
《预见成功—高手的经验萃取与结构化案例开发》

主讲人：邓智飞

➤ 课程背景

向高手学套路，提炼组织实践经验，高手是经过大量挑战性工作洗礼后，能够更精准地界定问题，并且在通用流程/方法基础上使用更高效方法的人。从高手的实践经验中获取的知识案例对企业内部实践具有重要指导意义，也是企业内部学习的重要来源。在案例的提炼中，企业内部课程开发者常常遇到以下难题——

- 1、如何选择贴合企业实际业务的案例？
- 2、如何从高手案例中提炼出关键知识点？
- 3、如何梳理撰写高手的案例？

课程从选题、分析、撰写，对如何挖掘和分享高手典型案例，提出了关键方法和工具，帮助企业培训师萃取沉淀专家经验，丰富课程案例库，同时提升专家自身经验能力性强

课程收益

- 1、帮助学员掌握经验萃取的流程及工具应用
- 2、帮助学员萃取出高手的经验、方法、技巧及操作流程
- 3、帮助学员掌握经验萃取的专家访谈技巧
- 4、帮助学员产出并编写高质量、结构化的案例

➤ 课程时长

2天，12小时

➤ 授课对象

企业兼职内训师、专职培训师、培训管理者、有培训职能的 HRBP、业务骨干

➤ 授课方式

分组竞争+案例分析+头脑风暴+现场实操演练，70%实操，30%理论讲解，手把手实操

➤ 课程大纲

破冰活动：寻找高手

第一章 初识经验萃取

- 一、 高手“高”在哪里？
- 二、 经验萃取定义、类别及价值
- 三、 敏捷萃取两大阶段六个步骤：
 - 1) 界定问题：选场景、定标准、找挑战
 - 2) 解决问题：讲故事，建模型，做验证

第二章 萃取的界定问题

- 一、 预判的目标：缩小范围、锁定话题
- 二、 预判的三大模块
 - 1、选方向：新、关、痛
 - 2、定场景：细化工作场景任务颗粒度
 - 3、找专家：
 - 1) 专家选择的评价标准：数量、质量、成本、时效
 - 2) 界定任务成功标准
 - 3) 界定任务挑战难度

课堂练习：案例分析，学员实操

工具交付：1、《定场景—任务场景颗粒度细化表》

2、《高手评价标准表》

3、《任务挑战分析表》

第三章 萃取的解决问题----讲故事

- 一、 无效的萃取访谈
 - 1) 访谈无重点
 - 2) 缺乏深度
 - 3) 审犯式访谈
- 二、 成功的萃取访谈的三大功能
- 三、 萃取访谈的两大法宝：
 - 1) FPS 的访谈原则
 - 2) C4 访谈流程：案例分析
 - 3) 访谈的四个核心问题
 - 4) 访谈提问“七何”法
 - 5) 访谈中的关键步骤审查问题：判断性问题，审查性问题，判断性问题、升华性问题

课堂练习：案例分析，学员现场实操 C4 访谈

工具交付：1、《STAR 行为访谈表》

2、《萃取访谈表》

第四章 萃取的解决问题----建模型

- 一、 系统化提炼两大核心内容
 - 1) 成功“套路”
 - 2) 新手“雷区”
- 二、 系统化梳理过程
 - 1) 行为颗粒度细化
 - 2) 结合成熟的理论

课堂练习：案例分析

工具交付：《经验萃取系统梳理化模版》

- 三、 可视化呈现
 - 1、人类知识存储的两种方式：理性存储、感性存储
 - 2、可视化的原则：

-
- 1) 逻辑结构：递进、并列
 - 2) MECE 原则
- 四、口诀化提炼
- 1、口诀化提炼的标准：字少、简单、易记
 - 2、口诀化提炼四大方法

课堂实操：带领学员行动学习建模

第五章 萃取的解决问题----做验证

一、验证萃取成果的可行性方式

- 1、研讨
- 2、测试
- 3、培训

二、组织经验六大推广方式

- 1、面授
- 2、线上
- 3、日常
- 4、绩效
- 5、系统
- 6、案例库

工具交付：《SPAS 组织经验萃取结果展示表》

第六章 结构化案例开发

一、好案例的特征

- 1、什么是好案例
 - 真实性、启发性、目的性、典型性
 - 案例和工作总结的区别

课堂练习：小组讨论、共识

2、结构化案例写作

- 1) 案例写作
 - 案例写作的四个基础元素
 - 完整案例的基本结构和写作要求
 - 案例信息的脱敏处理
- 5) 教学型案例的问题设计
 - 教学型案例与阅读型案例的区别
 - 阅读型案例改写教学型案例的方法

课堂练习：案例开发实操练习、现有案例的写作优化

工具交付：1) 案例素材表

2) 案例开发模板 (word 版本和 ppt 版本)

3) 教学型改写案例模板

课程回顾与总结

课后实践任务