

# 业务经验萃取

1 天版

## 课程目标

- 了解业务经验萃取对工作提升的重要性；
- 掌握萃取工作经验的核心步骤及原则；
- 学会如何完整地设计和撰写优秀的实战案例；
- 结合学员个人经验萃取的案例，并进行讲述演练；

## 适合对象

- 需要提升实战案例萃取和设计能力的职场人士



## 课程大纲

### 第一部分 深入理解经验萃取的意义

#### 1-热身活动：你的成功故事

#### 2-企业为什么要做经验萃取

- 经验萃取的三大核心意义
- 经验萃取的四大原则
- 案例分析：银行柜员的经验萃取案例

#### 3-案例萃取是经验萃取的核心方法

- 通过案例萃取重现关键事件
- 通过案例萃取寻找底层逻辑
- 讲故事的方法更能打动人心

### 第二部分 循序渐进萃取业务经验

#### 1-视频案例：他为什么成功说服了客户

#### 2-业务经验萃取的核心步骤

- 步骤一：建构框架
- 步骤二：挖掘细节
- 步骤三：识别障碍
- 步骤四：提炼方法

#### 3-基于案例完成经验萃取的共创

- 选取合适的业务案例并分享背景信息（也可用视频案例）
- 根据业务萃取的四大步骤进行分析研讨
- 完成《自我复盘萃取表》

#### 4-小组选取方向完成各自的业务场景经验萃取

- 以小组为单位，选择业务中的关键场景
- 组内按照萃取流程进行讨论分析，并完成工具表
- 小组轮流分享

### 第三部分 将萃取经验写成优秀案例

#### 1-了解故事的影响力

- 为什么故事更能打动人心

- 说道理 VS 讲故事
- 优秀案例故事的衡量标准

## **2-打造逻辑清晰的案例框架**

- 设计萃取案例的 STORY 框架
- 案例分析：基于 STORY 框架的案例解析
- 案例设计时要注意的重要事项
- 互动练习：学员运用 STORY 框架试写萃取案例

## **3-检验你的案例是否实用**

- 检验最终案例是否符合要求的三种方法
- 互动练习：小组萃取案例分享

(运用引导工具：漫游挂图，请各组先行选出自己希望分享的案例，指派一位“发言人”留在本组讲解，其他组员前往下一组倾听对方的案例分享，并给予即时反馈，依次流转直到听完全部组的分享)

- 萃取案例分享中的呈现技巧分享