

行动学习—销售实践的复盘和经验萃取

课程背景

VUCA 时代的企业面临更加充满挑战和机遇的市场环境，企业员工面临的工作任务也越发复杂和挑战。需求的把握、风险的管控、任务的推进、达成共识的沟通、系统有效的传帮带、经验的沉淀……这些都是我们迫切需要解决的问题。我们可能没有太多前人的经验可以借鉴，很多时候都是靠摸索、砸钱、不断试错找出路。我们可能成功了也可能失败了。结果固然重要，可是过程中所发现的问题、碰到的雷区、决策的效果……这些宝贵的经验教训却更加重要。我们是否复盘？

企业牛人必然是花了好多学费才成就的，毁无数个项目成为很牛的项目经理，流失无数个客户成为很牛的销售总监……而这些牛人一旦离职，对企业来说不仅学费白交，还可能影响正常的运营甚至关乎企业存亡。这些牛人的经验教训必须要记录、保存、研究、推广。我们是否复盘？

也许企业已经在摸索实践复盘，可是却常常感觉难以推动、效果不佳。当事人不愿意坦诚分享、流于形式、走过场、推卸责任、自我欺骗、简单下结论……方法论只是表象，诸多隐密的技法才是成功的关键。我们如何复盘？

本课程以解决工作实践到工作理论为终极目标，通过质疑与反思，以小组为单位对真实工作中的最佳实践案例进行深入的探讨，以“知识传递+行为转变+技能提升+模式固化”为课程目标，聚焦组织经验的萃取和学员行为的改变，进而能够将最佳实践归纳总结，最终为企业创造更高绩效。。

课程目标

1. 提高工作效率、强化团队共同创造
2. 系统回顾工作，并针对最佳实践萃取模型
3. 通过对课程相关方面存在的问题分析，找寻可能的解决对策
4. 针对实际困惑所达成共识的解决方案制定具体的行动计划，并推进落实解决

课程对象

销售人员

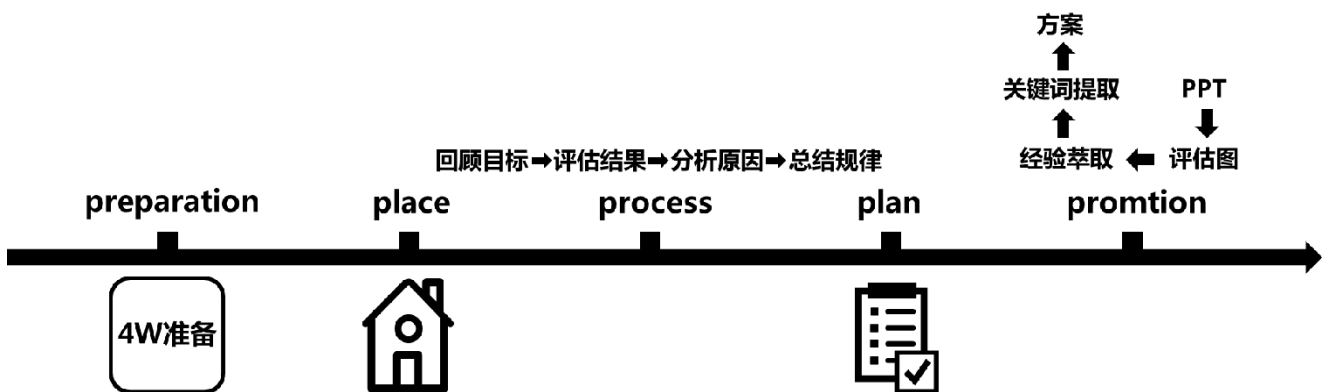
课程时间

2天

课程方式

授课 40% (互动引导) + 小组练习 20% + 现场模拟演练 40%

课程大纲



引言：明确流程及工作任务

一、破冰

1. 分组、选组长、定规则、队名

2. 团队展示

二、引发学员兴趣

1. 对组织最佳实践进行讲解
2. 引发学员思考，引起兴趣

第一部分 最佳销售实践回顾

回顾工作实践中印象深刻的内容点，掌握了哪些可以在工作中实际运用的最佳实践。本单元输出学员达成共识的、与实际工作相关的、有可能运用的、已经掌握的知识点，并作系统性的回顾梳理。

- 一、 个人独立思考回顾内容点
- 二、 找不同小组的同事，彼此交换观点
- 三、 以小组形式，运用思维导图将内容点结构化
- 四、 小组整理相关案例
- 五、 现场汇报最佳实践案例对个人的启发

第二部分 明确工作任务

与最佳实践案例相关的领域，我们在实际工作中的困惑有哪些？解决这些困惑的目标是什么？

- 一、 明确任务
 - 二、 设定主题及目标
1. 针对主题做 360 度开题
 2. 谁是利益相关者？有什么特征？他们需求是什么？
 3. 设定主题需要达成的目标
 4. 运用 SMART 原则对所设定的目标进行检验

第三部分 关键要素分析

萃取经验，首先要对案例进行要素分析，通过对事物的了解，以图掌握案例的全貌，站在整体的角度来思考问题。

一、 要素分析

1. 什么是要素
2. 运用团队共创法对要素进行分类整理

第四部分 建立工作模型

将解决方案，转化成为具体的、可操作的、清晰的、明确的系统性行动计划。

本单元目的是输出基于最佳实践今后的工作步骤、需要掌握的工作任务任务、资源匹配、权责利明确，所有利益相关者达成共识的行动计划。

一、 步骤一：【拆】将每个行动措施拆成前后连接具体的可执行的工作任务

二、 步骤二：【补】补充每个步骤之后的具体责任人、可能遇到的风险、障碍，完成这个步骤需要用到的资源，以及成果物状描述，具体完成时间安排和监督人

三、 步骤三：【优】行动计划改进

四、 步骤四：【定】确定团队达成共识的行动计划

五、 步骤五：【固】建立基于最佳实践的工作模型

第五部分 收结

一、 小组模型汇报

二、 微论文撰写

三、 模块前期准备 PREPARATION

1. 我们在管理中面临的困境：是否有突破可能？
2. 人与人之间，什么才是最重要的？
3. 中国古代人的智慧：如何影响人？

四、模块一：前期准备 PREPARATION

1. 4W 准备

- what: 主题
- when : 时间
- who : 参与者
- where : 场地

5. 意识准备

- 不良意识剖析
- 积极意识塑造

五、模块二：场域营造 PLACE

1. 布置场地
2. 营造安全和积极的氛围

六、模块三：复盘引导 PROCESS

1. 基本方法

- 情景重现法
- 关键节点法

6. 复盘的四大步骤

- 回顾目标：反思目的、结果比对
- 评估结果：五星法陈述、不被抵触地“揭短”
- 分析原因：区分客观主观的真实意图、追问法、众人设问
- 总结规律：经验清单、KISS

七、模块四：行动计划 PLAN

1. 制定小组行动计划
2. 行动小组汇报

八、模块五：完善改进 PROMTION

1. 复盘产出归档（根据具体情况产出和归档）

- 复盘报告 PPT
- 过程评估图
- 经验萃取表
- 关键词提取
- 场景应对方案

7. 复盘你的复盘

- 亮点
 - 改善点
- (全文完)