

---

## 企业专家岗位经验萃取

# 基于任务场景的岗位经验萃取

—隐性经验显性化 专家经验书面化 常规经验流程化—



**【此页可直接删除】**

**【适用范围】**

本课纲适用于：银行、运营商、建筑、互联网等行业有经验萃取需求的企业（后附萃取案例），可根据投标企业酌情删减相关案例。

---

## 【需求背景】

1. 企业近期针对某类岗位，有新人进入/有痛点卡点/有牛人涌现的情况，
2. 针对内训师开展经验萃取后，让内训师掌握萃取方法

## 【企业侧重】

1. **关注产出**：企业想要通过经验萃取，将各岗位经验专家日常工作经验萃取后，形成标准产出物（微课、案例、文化手册、内训课…）；
2. **关注能力**：企业想通过经验萃取，锻炼专家萃取经验能力，从而可以在日常工作中随时进行经验萃取。

针对**关注产出客户**，需要他们提前定好主题，便于我们在短时间内可以根据专家情况提前设定好主题内容，同时需要与客户确定好

【产出的内容是什么？】、【是否需要最后做评优？】【小组产出还是个人产出？】

针对**关注能力提升的客户**，我们只需要了解【受众学员年龄群体？】，【学员岗位分布？】

两个都要的客户，以上最好提前确定下，便于针对性进行课程设置

## 【企业痛点】

1. **产出内容不落地**：强化产出的时候，专家对于内容准备度不足，个别专家存在“教会徒弟，饿死师傅”的心里，将核心经验保留，造成内容产出不接地气，口号式内容。
2. **专家能力没提升**：专家通过课程学习后，虽然产出了内容，但是对于什么时候应用萃取未形成有效习惯，回到岗位还是用原有的方法操作工作。

我们课程可针对性的解决以上问题

## 【此页可直接删除】

## 【课程介绍】

对很多企业来说，员工的经验是一笔宝贵的财富，是推动岗位专家持续发展的核心资源，但在现实中却存在着诸多的问题和挑战：

企业最大的浪费是经验的浪费，关键岗位员工流失、核心岗位专家退休，他们的宝贵经验也将随之流失。

新员工摸着石头过河，从头再来，增加了探索时间和试错成本，成长速度缓慢，岗位专家的价值无法体现。

组织经验没有汇总和推广，好的经验被闲置，一个问题重复出现仍然摸不着头绪，组织学习，从外部学习向内部学习。

专家岗位经验的萃取是将隐性知识显性化系统化的一种科学有效的方法技能，能够将

岗位及部门中关键任务进行有效总结，将业务专家与关键岗位员工宝贵的岗位最佳实践经验与智慧显性化，找出企业最优工作背后的思维逻辑与工作方法论，便于最佳实践复制与传承。从复制专家经验角度讲，新手不仅要知道专家是怎么做的、怎么想的，还要知道专家持续这么做、这么想背后的价值观和驱动力，才能全面模仿复制。让成功经验有效沉淀传承，让失败教训有效总结反思。

**【课程对象】** 企业内训师、岗位骨干、内部专家

**【课程时长】** 2天，6小时/天

**【课程目标】**

- 隐性知识显性化，专家经验书面化，常规经验流程化
- 使学员快速学习组织经验萃取经验方法，以后应用到岗位中，固化内部经验萃取模式
- **课程结束后，根据需求产出针对组织内部岗位经验课程**

**【授课方式】**

结合引导技术、教练技术，在课程中融入小组讨论、个案演练、情景模拟，避免生涩理论使学员在练中学，学中用。

**【课程大纲】**

## 模块一 初识萃取-企业经验为何萃

**【主要内容】** 通过案例引出组织经验萃取中案例的价值与案例的选择，使学员对组织经验萃取得有初步了解的同时，提升学员认知高度

### 1. 共识目标：什么是经验萃取

1.1 什么不是经验萃取？

1.2 经验萃取 VS 总结复盘

1.3 什么是经验

1.4 什么是萃取

练习：以小组为单位，每人写一个生活中的经验

视频《我的兄弟叫顺溜》

**产出：本次岗位经验萃取《标的物标准》（可复制、能落地）**

在A4纸的一半写上：生活中的一个小窍门



在A4纸的另一半写下：工作中的一个小经验

### 2. 团队研讨：为何做经验萃取

1.1 组织层面需求

1.2 个人层面需求

1.3 需求分析二维矩阵



视频：《奇迹-笨小孩》经验萃取在组织中的作用

#### 1.4 何时需要进行经验萃取

**产出：经验萃取在日常岗位中的应用场景**

## 模块二 经验三定-主题任务和场景

【主要内容】通过三定法（定主题、定任务、定场景）帮助学员锚定待萃取经验与学员完成任务之间关系，明确经验用武之地。

### 1. 定主题：本次萃取啥经验

1.1 定义经验主题：可复制、能落地

1.2 定义经验类型：有牛人&有痛点

**产出《经验萃取主题卡》**

### 2. 定任务：萃取经验给谁看

2.1 定义经验任务：新任务&旧任务

新任务：产出标准 SOP

旧任务：产出常见问题清单

2.2 定义经验受众：萃取经验给谁看？

练习：组内讲经验进行分解，明确经验受众

（维度 1：同事、下属；维度 2：层级、工龄）

**产出《经验受众画像》**

### 3. 定场景：学完经验在哪用

3.1 定义经验任务：学习经验做什么？

练习：明确经验为了完成的任务，以及经验教授的起止点

示例：西红柿炒鸡蛋的经验（不教如何挑鸡蛋和挑西红柿，只教如何炒）

**产出《经验任务卡》**

对象	+	情境	+	任务
谁		什么情况下		做什么事
销售人员		在客户听完产品介绍后		可以促成销售
项目经理		遇到方案变更需与业主方沟通		征得业主同意

第二模块结束后，帮助学员掌握经验萃取的 2W1H，对经验萃取有初步认知的同时，锚定萃取出的经验：需要谁？在什么场景下？完成什么任务？明确以上信息后，为经验建构做好内容储备。

## 模块三 经验二萃-建构经验放干货

【主要内容】讲解经验萃取理论模型，帮助学员对经验萃取建立认知的同时，了解底层逻辑，便于以后内训中熟练操作运用。

### 1. 萃结构-经验装进框架里

1.1 经验建构原则

- 以受众为中心：防止专家自说自话

- 不重复不遗漏：思考全面防止遗漏
- 颗粒度要一致：内容详略程度一致

练习：组内讨论《如何有更多钱》、《如何更健康》两个课题，产出经验结构，分享并点评

### 共识：经验结构三原则

#### 1.2 经验建构三方法

- 小白听众流程法：步骤清晰好操作
- 中级听众要素法：关键内容奔重点
- 专家听众问题法：罗列问题不犯错

练习：组内根据各自受众群体及经验内容，搭建各自经验结构

### 产出：《经验结构框架表》

□规章制度 □流程步骤 □关键要素 □问题解决	
一级目录	二级目录
01	1. 2. 3.
02	1. 2. 3.
03	1. 2. 3.
04	1. 2. 3.
05	1. 2. 3.

聚焦点：知识/技能点内容的分类

必备知识	避坑指南	经验诀窍
为了完成自己岗位工作应该知道的知识或应该具备的技能	真实发生过且被解决的有确定答案的具体问题	某一工作任务或步骤中的能有效降低难度或提升效率的经验、诀窍

#### 1.3 经验挖掘知坑窍

- 必备知识保完成：学习经验先做成
- 避坑指南防犯错：防止掉坑快完成
- 经验诀窍提效能：操作窍门提效能

练习：一对一经验访谈，提炼专家各自经验的知、坑、窍

### 产出：经验内容知坑窍，形成包含经验知、坑、窍三部分的完整框架内容

练习：全班以《世界咖啡》的形式，进行小组经验分享，全班基于前期共识的《好经验标准》、《经验结构三原则》，针对经验进行补充及审查，反馈至各组

第三模块结束后，帮助学员搭建完整的经验结构，并将经验结构进行分解，使专家针对任务完成过程进一步梳理，为下一步的经验呈现做好准备。

## 模块四 经验呈现-呈现载体做包装

【主要内容】关于岗位经验萃取之后，可以各种形式呈现，本模块重点讲解岗位经验萃取后的培训案例呈现方式，通过标准模板，帮助内训师把已经萃取出的案例，进行整理输出形成标准化案例编写流程。

### 1. 经验呈现一览表

- 1.1 经验转换成微课
- 1.2 经验做成案例集
- 1.3 经验变成一门课

【共识】明确经验可以呈现的形式，帮助学员未来独立萃取各自经验时，可以做到的不同呈现载体。

### 2. 经验内容再校验

- 2.1 框架填入脚本卡
- 2.2 脚本卡片如何用



### 2.3 脚本毛坯再校验

练习：将经验进行系统化梳理后，以 9 张幻灯片的形式，搭建出经验框架。

**产出：经验脚本图**

## 3. 经验变成幻灯片

### 3.1 配色美化两方法

练习：根据讲师提供的模板，绘制各自经验幻灯片

**产出：幻灯片呈现模板**

### 3.2 文字处理四原则

练习：幻灯片中文字字体、字色、字号、字数等美化方法

**产出：初稿幻灯片**

### 3.3 图片美化三步骤

练习：完成幻灯片中辅助经验传承的图片选择、图片修改及图片排版，

**产出：完整版经验幻灯片**



## 模块五 课程回顾与总结

**【主要内容】** 基于所学内容，通过步骤练习，呈现案例，进行互动点评，在应用中实践所学。

## 1. 书写式头脑风暴

- 1.1 小组回顾学习内容回顾
- 1.2 组员内部分享
- 1.3 全员头脑风暴

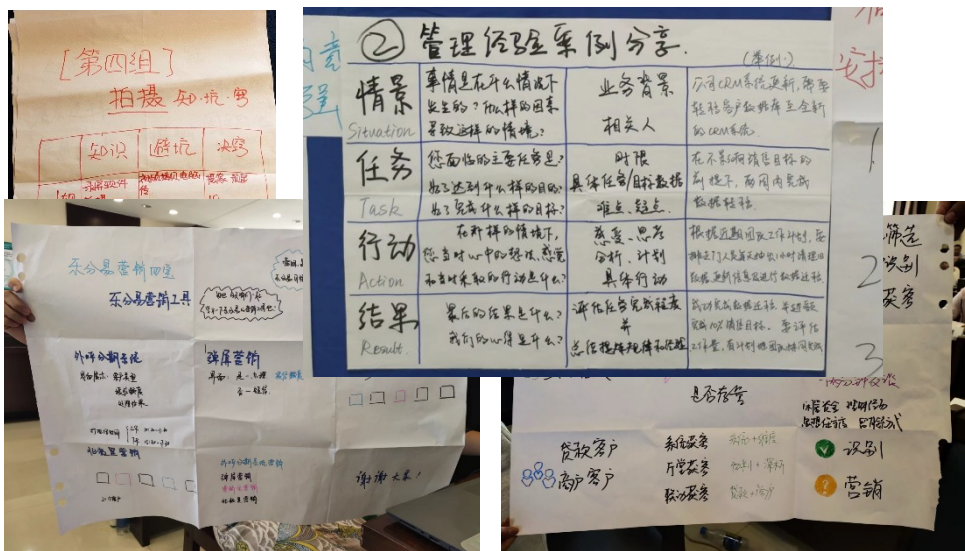
## 2. 行动之步

- 2.1 通过所学内容，建立行动 531 模型
- 2.2 找到可以快速应用到本岗位的案例萃取方法

**——【整体答疑，总结提高】——**

## 过往课程现场部分产出

### 【经验知坑窍】



**【经**

## 【验呈现脚本卡】

### 【部分项目交付案例】

建设银行，广东省分行网点负责人，负责帮助各网点负责人完成各自岗位经验萃取，最后形成其他讲师可以使用的案例及微课，萃取出的微课 80%入选《建行大学》

学员基本情况：45 人，每人产生一个经验，对于各自经验比较清晰，在萃取过程中重点帮助学员完成两部分梳理：1. 经验结构的梳理；2. 经验内容中知、坑、窍的梳理。

建设银行 岗位经验萃取项目服务案例

**目录**

- 01 岗位经验萃取
- 02 教学案例开发
- 03 微课开发与设计

**第一部分 岗位经验萃取**  
萃取经验内容  
萃取经验内容  
萃取经验内容

**第二部分 教学案例开发**  
萃取经验内容  
萃取经验内容  
萃取经验内容

**第三部分 微课设计与制作**  
萃取经验内容  
萃取经验内容  
萃取经验内容

**课程目标**

1. 产出1份授课PPT
2. 产出1-2门微课
3. 课程第5天试讲

**建设银行**  
广东分行内训师培养项目  
二期 (5天/期)

1. 岗位经验萃取
2. 教学案例开发
3. 微课设计制作



**中国农业银行**  
重庆分行内训师培养项目【4天/期】

课程设计开发

课CONTENTS

1. 内训课程需求分析
2. 内训课程需求分析
3. 内训课程目标制定
4. 内训课程结构搭建
5. 内训课程教案编写
6. 内训课程课件制作
7. 内训课程试讲与修改
8. 内训课程试讲与修改

课程目标

1. 一门课程 (45分钟)
2. 一份试讲课件 (5分钟)
3. 一门微课 (3-5分钟)

1. 课程设计开发
2. 授课呈现技巧
3. 微课设计开发



农业银行，重庆省级内训师。帮助省级各岗位内训师梳理现有课程体系，课后试讲、评优，帮助内训师搭建微课设计制作体系，课后人均产出1门微课。学员基本情况：36人，人均产出微课一门，内训师对于过往经验注重提炼、总结，要求产出课程及微课对大家要求较高。

## 中国移动

帮助各省级分公司，建立内训师队伍，基于现有课程，优化课程体系，梳理课程内容，提升呈现技巧，协助打造本省【中移网大】微课库。



**中国移动**  
北京 上海 广东  
湖南 湖北 海南  
浙江 安徽 黑龙江

内训师培养项目  
2-3天  
课程设计开发+授课呈现技巧

中国电建集团，项目经理班完成各自岗位经验萃取，最后形成各自岗位案例，10门案例最终汇总到年度《项目经理案例集》学员基本情况：98人，每组萃取一个经验，基层管理者，岗位经验丰富，在萃取过程中重点帮助学员完成两部分梳理：1. 经验内容中知、坑、窍的梳理以及最后幻灯呈现讲解。



**中国电建**  
项目经理高级研修班

1. 岗位经验萃取
2. 经验综合汇报



供应链拍档 黄埔训练营

课程目标

产出经验方案说明

课程目标

1. 岗位经验萃取
2. 岗位经验呈现

**阿里巴巴**  
供应链拍档黄埔训练营  
2天/期

1. 岗位经验萃取
2. 岗位经验呈现

阿里巴巴国际站，供应链拍档提前给定各组课题，各组根据课题，前期由各岗位负责人及专家进行知识梳理及赋能，大家结合各自经验产出对各自问题的经验、方法论。学员基本情况：90人，2天一晚，课题提前发放给各学员，大家前期有针对性的思考，课上产出比较顺畅。