

《复盘式经验萃取工作坊》

—— 把一切经历转化为经验和绩效成果

(两天标准版)

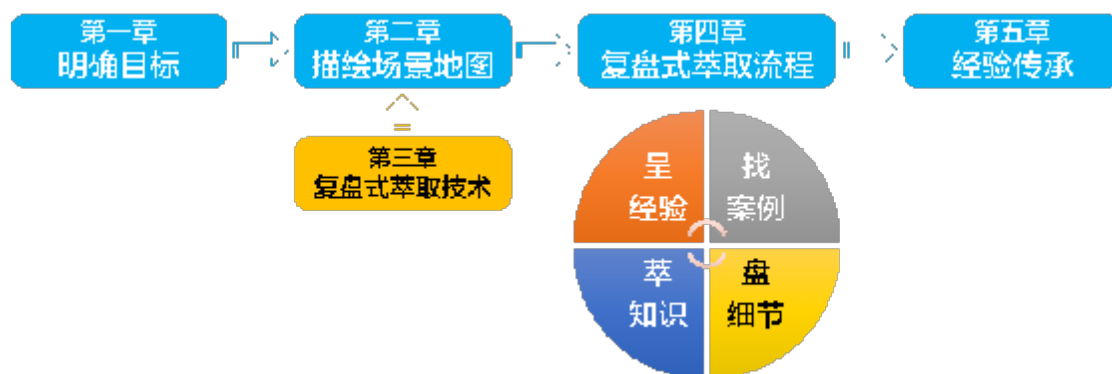
【课程背景】

任正非曾说“企业最大的浪费，就是组织经验的浪费”。员工沉淀下来的智慧性经验，无疑是企业的宝贵财富。通过将知识和场景结合的方式，可以形成组织的智慧。如今，许多企业都鼓励员工通过经验萃取和案例开发来整理企业内部和个人的智慧精华，为企业的发展和人才培养做出重要贡献。经验萃取和案例开发也成为了企业各类绩优员工的必备技能之一。

然而，一旦绩优员工离职，他们的宝贵工作经验往往还未及梳理就流失了。这导致新员工不得不重新开始，他们的融合、适应和成长速度都相对较慢。要进行经验萃取，企业可能会面临以下问题：

- ◇ 如何选择经验萃取的主题和典型事例，并使个人的隐性经验显性化？
- ◇ 如何将成功经验的深度挖掘结果进行复制和推广，以创造组织绩效？
- ◇ 如何让组织经验得以沉淀并被应用？以及如何解决其他经验复盘与萃取的相关问题？
- ◇

【教学模型】



【培训目标】

1. 萃取最佳实践：围绕萃取目标，对组织的经典案例进行深入的场景分析和复盘，精准提炼出组织的最佳实践经验。

2. 掌握复盘技术：全面掌握自我复盘和帮助他人的第三方复盘技术，并将这种复盘式萃取技术应用于实际管理工作中。
3. 经验萃取应用：掌握复盘与组织经验萃取的方法，针对岗位的关键任务和经典案例，完成经验的有效萃取和应用。
4. 培养逻辑思维：通过系统的训练，培养严谨的逻辑思维习惯，在面对任务和问题时，能够从多个角度进行清晰、全面的分析。
5. 体验全过程：通过全程学习，完成从总结、复盘、萃取到组织经验迭代的完整过程体验，提升个人和团队的管理效能。

【培训时间】两天标准版（6小时/天）

备注：根据参加人数及学员的接受能力，将现场调整各阶段的时间点安排。

【参加对象】业务管理者、企业内部讲师，有分享需求的业务专家、技术专家、课程设计与开发的专业人士，有志于从事专家经验萃取及案例开发的人员

【讲师简介】陈雄老师，经验萃取专家。[（更多细节，请参阅附件中的讲师介绍）](#)

【授课方式】

讲授式教学、引导式教学、各类测评分析、案例分析、任务挑战实操演练、情景模拟、演示教学、游戏教学、促动技术、世界咖啡及 AI 智能应用等多种体验式教学活动融合。

【课程纲要】

教学目标	教学内容	教学活动
🎯 导言：组织内部经验的形成（第一天，09:00-10:30）		
<ul style="list-style-type: none"> ■ 理解知识迭代实践流程 ■ 了解复盘式萃取基本流程 ■ 分析好企业经验的各种分类 	课程导入：知识迭代实践模型 1. 经验是什么？ 2. 企业经验的分类（个人/团队/组织） 3. 梳理经验的最佳方法 4. 经验萃取的基本流程 ◇ 经历 ◇ 经历复盘 ◇ 方法论沉淀 ■ 成果展示：从案例、关键任务到经验萃取成果的案例全过程展示	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 培训需求描述活动 ◇ 企业经验分类交流分享活动 ◇ 经验认知测试活动
🎯 第一项 明确目标（第一天，10:30-12:00）		
<ul style="list-style-type: none"> ■ 掌握聚焦 	1. 第一步：定主题	◇ 工具： 《复

<p>业务痛点 需求分析 流程</p> <p>■ 掌握主题、目标编写方法</p> <p>■ 根据条件梳理案例，确保达成目标</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 运用“约哈利窗”理论找到价值点 ◇ 深度项目-萃取主题选择矩阵 ◇ 确定经验萃取复盘的主题 <ul style="list-style-type: none"> 1) 组织需要 2) 学员需要 3) 专家擅长 2. 第二步：写目标 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 目标编写 SMART 原则 3. 第三步：核案例 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 复盘达成目标的案例矩阵 	<p>盘式萃取之“聚焦业务痛点分析需求”》（第1张挂图）</p> <p>◇ 实战训练：聚焦业务痛点需求分析</p>
<p>第二项 描绘场景地图（第一天，13:00-16:00）</p>		
<p>■ 运用关键任务分析法，分解业务目标</p> <p>■ 学习业务场景地图分析方法，描述业务场景地图</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第一步：业务目标 2. 第二步：关键任务 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 从业务需求到关键任务的分析 ◇ 关键任务的路径规划原则 ◇ 从关键任务到业务场景的描绘 3. 第三步：业务场景 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 获取业务场景信息 ◇ 场景融合流程 ◇ 场景输出三种常用结构 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 工具：《复盘式萃取之“描绘业务场景地图”》（第2张挂图） ◇ 实战训练：以实际工作流程描绘场景地图
<p>第三项 复盘式萃取技术（第一天，16:00-17:00）</p>		
<p>■ 学习个人自我复盘式萃取方法</p> <p>■ 学习及练习第三方访谈式复盘式萃取</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 复盘的操作手法 2. 复盘式萃取技术 <ul style="list-style-type: none"> ■ 自我复盘（吾日三省吾身） <ul style="list-style-type: none"> ◇ 三省-在反思中学习成长 ◇ 自我复盘的流程（回顾目标、评估结果、分析原因、总结规律） ■ 第三方复盘（访谈式复盘） <ul style="list-style-type: none"> ◇ 开场话术（基于人性需求的“N”型话术流程） 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 实战训练：在反思中学习成长 ◇ 实战训练：访谈式复盘开场话术练习

方法	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 访谈工具与流程（广度延伸/5W2H 分析法+深度挖掘/5WHY 分析法） ◇ 确认收尾（重复要点、感恩致谢、后续知会） 	
🌈 第四项 复盘式萃取流程（第二天，09:00-12:00）含午休		
<ul style="list-style-type: none"> ■ 学习通过选择最佳实践案例，盘点案例的各种方法 ■ 运用广度与深度的萃取技术，完成最佳萃取 ■ 掌握四种隐性经验显性化工具，并完成经验呈现 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第一步、找案例 <ul style="list-style-type: none"> ■ 最佳实践案例选择矩阵 ■ 最佳实践案例来源选择 ■ 实战训练：基于关键任务分解找案例 2. 第二步、盘细节 <ul style="list-style-type: none"> ■ 细节盘点 STAR 原则 ◇ STAR 访谈提纲 ◇ 访谈参考话术 ■ 实战训练：关键案例 STAR 原则访谈 3. 第三步、萃知识 <ul style="list-style-type: none"> ■ 知识提炼维度（人/事/物） ■ 学习领域分类（认知/动作/情感） ■ 广度延伸-5W2H 分析法 ■ 实战训练：多维度萃取与广度延伸 4. 第四步、呈经验 <ul style="list-style-type: none"> ■ 隐性经验显性化流程 ■ 整理经验：组织经验流程 ■ 深度挖掘-5WHY 分析法 ■ 建立结构：经验显性化分类模型 ■ 匹配图型：结构化模板应用技巧 ■ 实战训练：经验整理、深度分析与结构化展示 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 工具：《复盘式萃取之“关键任务萃取 4 步成经”》（第 3 张挂图） ◇ 基于场景地图关键任务分析，完成知识点萃取流程
🌈 第五项 经验传承（第二天，13:30-17:00）		
<ul style="list-style-type: none"> ■ 学习经验萃取成果的四种呈 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 组织经验成果应用场景 2. 组织经验传承模式分析 3. 复盘式萃取成果应用分析 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 复盘式萃取成果呈现案例分析与工

<p>现形式</p> <p>■ 熟悉三大经验内容编写的辅导工具</p>	<p>1) 方式一、辅助工具箱</p> <p>2) 方式二、经典案例库</p> <p>3) 方式三、岗位操作手册与流程宝典</p> <p>4) 方式四、培训课程（线上/线下学习课程）</p> <p>4. 辅导工具介绍（支持成果输出的三大工具）</p>	<p>具实践</p> <p>◇ 实战训练：成果应用探讨及制定输出方案</p>
-------------------------------------	---	--

重要提示：陈雄老师对以上内容有最终解释权，并可据现场训练进度灵活调整。