

《经验萃取与 SOP 手册编写》

—— AI 辅助萃取，打造可复制的操作手册

(两天标准版/三天进阶版)

【课程背景】

在当今快速发展的商业环境中，企业面临着不断变化的市场需求和竞争压力。为了保持竞争优势并持续发展，企业需要充分利用其内部资源，尤其是员工的经验和智慧。然而，许多企业的经验都分散在各个员工头脑中，没有得到有效的整理和传承，导致了宝贵经验的浪费。因此，企业需要一种系统化的方法来萃取和整理这些经验，并将其转化为可操作和可复制的流程和知识，以促进企业的持续发展和人才培养。

在这样的背景下，经验萃取和岗位 SOP 手册成为了企业不可或缺的工具。通过经验萃取，企业可以将员工的个人经验和智慧转化为组织的智慧，形成一套完整的知识体系。而岗位操作手册则是将这些知识体系转化为具体的操作流程和方法，为员工提供指导和支持。因此，掌握经验萃取和岗位操作手册的技能对于企业的发展 and 员工个人成长至关重要。

本课程旨在为企业提供一种系统化的方法和工具，帮助企业有效地萃取和整理员工的经验，并将其转化为可操作和可复制的流程和知识。通过本课程的学习，员工将掌握经验萃取的方法和技巧，了解如何将个人经验转化为组织智慧，并学会如何编写高质量的岗位操作手册。同时，本课程还将强调团队合作和协同工作的重要性，以促进企业内部的沟通和协作。

通过本课程的学习和实践，企业将能够更好地管理和传承其内部经验，提高员工的工作效率和执行力，增强企业的市场竞争力。同时，本课程还将为企业培养一批具备经验萃取和岗位操作手册编写技能的人才，为企业的长期发展提供有力支持。

【培训目标】

组织收获：

1. 标准化操作：确保员工按照统一的流程和规范进行操作，降低操作的随意性和误差。

2. 提高效率：通过标准化操作流程，加快完成工作任务的速度，提升整体工作效率。
3. 知识传承：将工作经验和操作技巧总结为标准操作规程，避免员工离职后经验流失的情况。
4. 培训简化：可作为新员工的培训教材，使他们快速掌握标准化操作，减少培训时间和成本。
5. 质量保证：通过标准化的操作流程，确保产品或服务质量的稳定性和一致性，提高客户满意度。
6. 风险控制：在操作过程中引入风险控制措施，降低安全风险，提高企业的安全管理水平。
7. 优化流程：根据反馈的操作数据和经验，持续优化业务流程，提高管理水平和竞争力。
8. 合规性保证：确保企业符合相关法规要求，提供合规性操作的指南和依据。

员工收获

1. 掌握专家经验萃取方法：学习者将学会一套系统的专家经验萃取技巧，从而能够准确提炼出每个岗位的核心工作做法，并有效地将这些经验转化为可输出的成果。
2. 优化工作流程：在深入了解岗位工作流程的基础上，通过集思广益的讨论与分析，共同制定出最佳的工作流程方案，提升工作效率和流程的顺畅性。
3. 利用 AI 智能编写手册：利用先进的 AI 技术，可以确保手册内容的准确性和完整性。同时，通过增加生动、易读的语言描述，提高手册的可读性和实用性，为团队提供更优质的指导。
4. 强化岗位工作方法：学习者将学习并掌握一套系统的工作方法，以提高岗位工作的效率和效果。
5. 提升团队协同能力：通过学习和实践，提升团队的协同能力和整体执行效率，提高团队的凝聚力。
6. 建立持续改进机制：在学习和复制过程中，建立持续改进和优化的机制，不断改进和优化工作流程和方法，以适应业务发展和市场变化。

【培训时长】2-3 天版 (6 小时/天)

- ◇ 两天标准版：专为时间紧凑的学员设计，旨在快速掌握核心技能，让您在短时间内获得实用的知识和技能，基本完成实战手册输出。

- ◇ 三天进阶版（也可选两天一晚）：适合时间较为充裕的学员，提供更深入的指导和辅导，助您全面掌握技能，并为您量身打造高质量的 SOP 岗位手册，提升工作效率。

【版权课证书及萃取方法论证书】

 <p>作品登记证书</p> <p>作品名称：经验萃取 SOP 课程</p> <p>作者：陈雄</p> <p>创作完成日期：2023年10月</p> <p>作品类别：文字作品</p> <p>登记机关：中国版权保护中心</p> <p>登记号：国作登字-2023-XXXXXX</p> <p>发证日期：2023年10月</p> <p>发证地点：北京</p>	 <p>作品登记证书</p> <p>作品名称：经验萃取独创方法论</p> <p>作者：陈雄</p> <p>创作完成日期：2023年10月</p> <p>作品类别：文字作品</p> <p>登记机关：中国版权保护中心</p> <p>登记号：国作登字-2023-XXXXXX</p> <p>发证日期：2023年10月</p> <p>发证地点：北京</p>
<p>经验萃取版权课证书</p>	<p>经验萃取独创方法论证书</p>

【参加对象】

- ◇ 业务管理者、绩优骨干员工以及有分享需求的业务专家和技术专家
- ◇ 需要辅导下属或同事完成工作，提升速度及质量的相关人员

【讲师简介】 陈雄老师，组织经验萃取专家。（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】

课程导入

- ◇ 了解经验的价值与萃取方法
- ◇ 明确学习期望与目标



模块一、价值重塑——解锁企业绩效的秘诀

- ◇ 探讨有效的经验特点
- ◇ 区分经历与经验
- ◇ 岗位价值的最大化策略
- ◇ 企业运作中的员工困惑
- ◇ 解析企业运作的内部结构
- ◇ 岗位工作经验的三大分类
- ◇ 分享高光时刻案例
- ◇ 分析岗位经验利益相关体
- ◇ 将经验转化为流程手册的步骤
- ◇ 在关键岗位中实践练习
- ◇ 输出岗位大师画像

模块二、流程解剖——系统化梳理岗位工作细节

1. 解析案例中的部门经理管理流程图
2. 用业务思维构建 SOP 内容框架
3. 识别企业岗位流程的关键信息
4. 探讨 SOP 手册编写团队的构成和作用
 - ◇ 使用头脑风暴法发掘创意

5. 通过归类整理完成关键点切片

◇ 绘制岗位经验流程总图

6. 制定关键 SOP 的拆解和编写计划

成果输出：完成手册编写第 1 步《实践手册内容搭建》

模块三、流程再造——关键流程的设计与优化

1. 分析知名企业的关键流程问题

2. 学习关键流程的检查和优化方法

3. 使用 AI 智能辅助流程优化

4. 设计关键流程操作步骤

◇ 通过世界咖啡法审核和补充 SOP 手册内容

5. 输出电子版工作场景流程图

成果输出：完成手册编写第 2 步《流程图及关键点详解》

模块四、经验宝藏——岗位工作经验的深度萃取

1. 掌握经验萃取的思维和技巧

2. 以解决问题和实用性为原则

3. 使用经验萃取三问法提炼经验

4. 遵循经验萃取的 4 步流程

◇ 探讨工作流程、执行流程、配套资源及操作技巧

5. 基于关键步骤萃取经验的活动实践

6. AI 智能辅助内容编写和修改

◇ 输出关键经验的电子版文件

成果输出：完成手册编写第 3 步《工作经验萃取深度详解》

模块五、手册魔法——高效整理与编写技巧

1. 明确流程宝典的内容结构

2. 设计成果展示的结构和要求

3. 分析知名企业的岗位操作手册案例

4. 掌握 SOP 手册的编辑、评审和升级方法

◇ 第一步、编辑手册

- 1) 说明：导师点评与辅导修改的实施要点
- 2) 成果输出：SOP 手册初稿编写 (V1.0 版)

◇ 第二步、评审手册

- 1) 任何事情，都存在大幅改善空间
- 2) 实施：切换到上帝视角，阅读并评价手册
- 3) 成果输出：互评修改第二稿(V2.0 版)
- 4) 城镇会议：各组汇报 SOP 手册编写成果

◇ 第三步、升级手册

- 1) 任何事情，都存在大幅改善空间
- 2) 基于深度萃取内容盘点及分工协作
- 3) 课后作业：完成第三稿 (V2.0 版) 输出，如三天版课上完成

模块六、持续飞翔——实际应用与持续改进策略

1. 分析流程宝典在工作中的实际应用
2. 了解《塔思课®知识迭代 U 型方法论》
3. 探讨流程宝典的迭代建议和改进策略
4. 讲解工作复盘与萃取模板的使用方法
5. Q&A 现场答疑环节

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。