

《基于 STAR-M 模型的沟通与反馈技巧》课程大纲

【培训时间】：6 小时

【培训对象】：经理级，主任级，领班级，小师傅团队

【课程背景】

在公司文化建设过程中，VSD 月度之星的优秀事迹，具有很强的示范作用、带动作用 and 导向作用。但在实际执行过程中，我们发现较多同事在对 STAR-M 模型的应用上，存在较多的问题，包括认知模糊、理解不深、撰写不够精准等，由此导致总结提炼的优秀事迹典型性不足、参考价值不高等情况。如何才能对优秀事迹和工作经验进行高效准确的总结、提炼和反馈，就是本课程要解决的核心问题。本课程基于 STAR-M 模型提供了一种快速、准确、清晰的表达方式，会大大提高各层级之间沟通的效率和质量，最终提升整体工作协同效率。

【课程收益】

- 1、帮助学员深入理解 STAR-M 模型，分析解决模型使用过程中的容易出现的困惑；
- 2、帮助学员能够准确运用 STAR-M 模型进行沟通和反馈，提升工作协同效率；
- 3、帮助学员提升逻辑思维能力、问题分析与解决的能力、高效沟通反馈的能力。
- 4、帮助学员系统性理解 STAR-M 模型的深层价值，利用工具提升团队管理能力。

【课程大纲】

第一章：STAR-M 模型的基本认知

1. STAR-M 模型的适用范畴
2. STAR-M 模型的核心效用

第二章：深入理解 S——描述事件情境

1. 情境描述的意义和价值
2. 情境描述的颗粒度标准
 - 1) 基础信息
 - 2) 环境信息
 - 3) 特殊信息
3. 情境描述的要素取舍
 - 1) 认知“三现”理论
 - 2) 区分事实与感觉
 - 3) 情境描述以事实为准绳

【案例解析】生产部案例拆解分析

第三章：深入剖析 T——分析面对的挑战

1. 挑战的不同类型
 - 1) 资源型挑战
 - 2) 冲突型挑战
 - 3) 综合型挑战

2. 找准挑战的分析思路

- 1) 核定目标
- 2) 界定任务
- 3) 锚定障碍——人、财、物、事、时

3. 挑战分析的基本方法

- 1) 5why 分析法及其适用场景
- 2) 5W2H 分析法及其适用场景

【案例解析】供应链案例拆解分析

第四章：深入还原 A——复盘行动路径

1. “行动路径”的构成四要素

- 1) 人——细化到角色
- 2) 事——时间顺序
- 3) 物——使用到的资源
- 4) 理——总结的方法论

2. “行动路径”的复盘四步法

- 1) 罗列清单——大而全
- 2) 整理分类——MECE 法则
- 3) 梳理逻辑——演绎与归纳
- 4) 排列顺序——顺序三原则

【案例解析】工程部案例拆解分析

第五章：客观阐述 R——向结果要效益

1. 结果阐述的准确表达

- 1) 客观真实
- 2) 量化陈述

2. R 之中的复盘思维

- 1) 什么是复盘
- 2) 复盘的价值是什么
- 3) 复盘分析力的核心要义
- 4) 提高复盘效果的核心着力点
- 5) 复盘成果的最终落脚点

【案例解析】生产部案例拆解分析

第六章：总结提炼 M——构建反馈指标

1. 提炼 M 的核心意义

- 1) 评价导向——量化
- 2) 审视案例——价值评价
2. 非量化型指标的 M 提炼方法
 - 1) 任务分解法
 - 2) 里程碑衡量法

【案例解析】供应链案例拆解分析

第七章：准确运用 STAR-M 模型填写优秀事迹

1. STAR-M 模型的填写原则
 - 1) 清单体
 - 2) 读者思维
 - 3) 默认公开
2. STAR-M 模型填写实战演练

【课堂实战】利用所学方法，现场填写 STAR-M 模型

【现场点评】针对学员填写的内容，讲师给予一对一点评，并进行修改