

《业务专家的最佳实践萃取》

【培训目标】

- 1.掌握主题拆分场景的方法；
- 2.掌握最佳实践的提炼步骤；
- 3.掌握用案例的方式呈现经验。

【产出形式及成果】

- 1.形式：案例
- 2.成果：案例集手册

【培训时长】

2天（13小时）

【教学方式】

- 1.讲师讲授
- 2.小组练习
- 3.行动学习
- 4.复盘经验

讲授占 20%，练习占 40%，辅导占 20%，汇报占 10%，点评占 10%

【课程大纲】

一、聚焦：明确主题，拆成场景 用时：1小时

（一）讲师讲授 20分钟

- 1、业务事件类型
- 2、确定业务主题
- 3、分组认领主题
- 4、拆分业务场景
- 5、选择业务场景

（二）学员练习 20分钟

（三）讲师辅导 5分钟

（四）学员汇报 10分钟

（五）讲师点评 5分钟

二、提炼：最佳实践，提炼经验 用时：3.5小时

（一）最佳实践 用时：1小时

1、讲师讲授 20分钟

- （1）成就事件
- （2）基本信息
- （3）关键词梳理

2、学员练习 20分钟

3、讲师辅导 5分钟

4、学员汇报 10 分钟

5、讲师点评 5 分钟

(二) 主要经验 用时：1 小时

1、讲师讲授 15 分钟

(1) 盘点经验

(2) 区分内外

(3) 区分轻重

(4) 选择一个

2、学员练习 25 分钟

3、讲师辅导 5 分钟

4、学员汇报 10 分钟

5、讲师点评 5 分钟

(三) 操作步骤 用时：1.5 小时

1、讲师讲授 15 分钟

(1) 操作流程化

(2) 步骤简单化

(3) 行为动作化

2、学员练习 45 分钟

3、讲师辅导 10 分钟

4、学员汇报 10 分钟

5、讲师点评 10 分钟

三、量化：量化经验，形成工具 用时：4 小时

(一) 经验可量化 用时：2 小时

1、讲师讲授 20 分钟

(1) 时间

(2) 数量

(3) 质量

(4) 成本

2、学员练习 50 分钟

3、讲师辅导 20 分钟

4、学员汇报 20 分钟

5、讲师点评 10 分钟

(二) 经验工具化 用时：2 小时

(一) 讲师讲授 20 分钟

1、工具的类型

2、表单化

- 3、公式化
- 4、图式化
- (二) 学员练习 50 分钟
- (三) 讲师辅导 20 分钟
- (四) 学员汇报 20 分钟
- (五) 讲师点评 10 分钟

四、呈现：案例呈现，高效复制 用时：3 小时

(一) 经验名称 用时：50 分钟

- 1、讲师讲授 10 分钟
 - (1) 说明式标题
 - (2) 肯定式标题
 - (3) 疑问式标题
 - (4) 成语式标题
- 2、学员练习 25 分钟
- 3、讲师辅导 5 分钟
- 4、学员汇报 5 分钟
- 5、讲师点评 5 分钟

(二) 案例描述 用时：85 分钟

- 1、讲师讲授 10 分钟
 - (1) 背景
 - (2) 冲突
 - (3) 结果
 - (4) 疑问
- 2、学员练习 50 分钟
- 3、讲师辅导 10 分钟
- 4、学员汇报 10 分钟
- 5、讲师点评 5 分钟

(三) 主要经验 用时：25 分钟

- 1、讲师讲授 5 分钟
 - (1) 概述公式
 - (2) 一段话概述
- 2、学员练习 10 分钟
- 3、学员汇报 5 分钟
- 4、讲师点评 5 分钟

(四) 难点提示 用时：20 分钟

- 1、讲师讲授 5 分钟
 - (1) 难点提示

(2) 适用情况

2、学员练习 10 分钟

3、讲师点评 5 分钟

五、汇总：经验汇总，成果展示 用时：1.5 小时

1.拟定目录 15 分钟

2.汇编手册 45 分钟

3.成果展示 30 分钟