

组织经验萃取

沉淀团队智慧，萃取组织经验

主讲：贾蓓老师

【课程背景】

任正非说：“华为最大的浪费就是经验的浪费。”

每一家优秀企业都会在一些特定领域积累了下了优秀的经验，但是往往员工已经发生的经验还没有来得及梳理，并未形成显性知识沉淀和传承。可能这些优秀经验就已经浪费掉：

- 老员工离职或者转岗，所有的经验都带走了，接手的新员工要从头再来；
- 团队经验没有及时复盘梳理，新的成员都要从0开始，好经验没有沉淀推广
- 部门经验没有汇总和沉淀，大家靠着过往经验野蛮生长，影响部门的效率和创新
- 工作中的痛点问题反复出现，没有梳理总结出来，造成不同的人重复掉进同一个坑……

越来越多企业已经意识到组织经验萃取对于组织能力建设、对于提高内部培训质量、对于开发内部学习资源的重要性。

如何萃取和传承组织经验？如何开发出来真正适合企业的精品学习项目和学习资源？组织经验萃取是一套有章可循的方法技巧，是可以快速培养和内化的通用技能。

通过本课程的学习，可以总结部门、项目或者岗位中的最佳实践，将企业中的隐性知识显性化、显性知识系统化。

【课程收益】

- 掌握萃取技术：学会萃取组织经验的流程、方法、工具
- 能用短文、案例、文章、微课、手册等常见方式进行经验的呈现
- 掌握组织经验萃取项目的运营策略和经验推广计划
- 萃取组织经验：能够萃取业务专家、管理干部、内部讲师、优秀员工等高绩效人群的各类经验
- 传承最佳实践，提高工作效率，提升工作绩效

【课程特色】

干货，没有废话；
科学，逻辑清晰；
实战，学之能用；
投入，案例精彩

【课程对象】

内训师+培训管理人员+中基层领导及有萃取实践经验需求的员工

【课程时间】

0.5~1天 (6小时/天)

【课程大纲】

零、【导入篇】如何解决组织经验大量流失的问题

- 1、问题：当前企业培训现状和常见问题
- 2、根源：组织缺乏对最佳实践的管理
- 3、方法：萃取技术可以助推员工提升绩效

一、【模型篇】组织经验萃取模型

- 1、时机：组织经验萃取的时机
- 2、类型：组织经验的四种类型
- 3、角色：萃取师的八大角色和五大精神
- 4、模型：组织经验萃取模型

二、【标杆篇】选择标杆，确定主题

企业里的高绩效高能力人群，携带着组织的最佳实践，盘点内训师、管理干部、业务专家、关键岗位的精英等标杆，为萃取组织经验做好准备。

- 1、确定标杆人群
- 2、确定萃取主题
- 3、确定呈现方式
- 4、学员准备度

三、【萃取篇】最佳实践，萃取经验

1、个人式

组织经验隐藏在个人身上，从提炼个人经验开始，快速梳理个人的最佳实践，并用口诀化进行经验的包装，让经验变得好记，用短文的方式承载经验。

- 最佳实践的来源
- 最佳实践的评估
- 提炼个人经验主要步骤：
 - 1 梳理最佳实践
 - 2 澄清主要经验
 - 3 拆分操作步骤
- 口诀化：要字诀、数字诀、重字诀、连字诀

2、访谈式

业务专家普及存在“手中有口中无”的特点，通过访谈框架就可以萃取他人的最佳实践，进一步转化为操作工具，使经验变得好用。

- 访谈前的准备

- 1 访谈流程
- 2 访谈准备
- 3 问题类型
- 4 提问步骤
- 访谈中的框架
 - 1 明确背景
 - 2 界定冲突
 - 3 主要经验
 - 4 操作步骤
 - 5 执行难点
- 经验优化：工具化
 - 1 公式
 - 2 表单
- ③ 模板

3、共创式

当需要萃取一个大的主题，或者需要汇集众人智慧时，就要应用共创式的团队经验萃取方式，聚焦主题快速萃取经验、聚焦个人快速挖掘经验。

- 团队共创方向
- 团队共创原则
- 团队共创注意
- 团队共创流程
 - 1 确定问题
 - 2 界定问题
 - 3 团队共创
 - 4 整理汇总
 - 5 确认经验
- 团队共创常用技术
 - 1 聚焦萃取法
- ② 个人中心法

四、【呈现篇】多样呈现，高效复制

1、案例式呈现

案例是承载业务经验、管理经验比较好的一种方式，轻松、简单、有趣，基于业务场景的案例编写会大大提升最佳实践在组织内部的传播。

- 案例形式的操作技巧

- 1 事件描述
- 2 主要经验
- 3 操作步骤
- 4 执行难点
- 5 适用边界

2、微课式呈现

组织经验的传播需要借助于移动互联网，将经验开发成短小精悍的微课，在组织内部进行碎片化的经验传承，同时采用微课的方式也可以开发标准课。

- 微课开发主流方法
 - 如何用萃取技术批量开发微课
- 1 微课的特征
 - 2 微课的选题
 - 3 大课变微课
 - 4 微课的结构
 - 5 练习做微课

3、文章式呈现

五、【应用篇】十大应用，萃取项目

萃取技术是一种方法技能，只要基于组织需要的一个主题，就可以基于最佳实践提炼出经验，对经验进行相应的优化，形成不同形式的经验类型。

1、十大应用

- 内训讲师：内部讲师的经验萃取
- 业务专家：业务专家的经验萃取
- 管理干部：管理干部的经验萃取
- 关键岗位：关键岗位的经验萃取
- 销售精英：销售精英的经验萃取
- 客服人员：客服人员的经验萃取
- 企业导师：导师教练的经验萃取
- 问题解决：基于问题的经验萃取
- 主题经验：基于主题的经验萃取
- 课程内化：外请课程的经验萃取

2、萃取项目

- 萃取失败的十种情况
- 萃取成功十要素
- 组织准备度

- 萃取师准备度
- 萃取项目的选择和发起