

《业务经验萃取与课程开发实战营》

主讲：陈小洪

【课程背景】

为什么总说培训没效果？为什么员工培训参与度低？这往往是因为培训内容与实际工作脱节，方式单一乏味，而且培训成果难以转化为实际工作能力。为了解决这些问题，本课程专为追求业务绩效提升的企业培训管理者和业务管理者设计。它聚焦经验萃取，结合课题研究和业务课程开发，确保培训内容贴近实际，形式丰富多样，并帮助员工将所学转化为工作能力。通过本课程，企业可以提高培训效果，增强员工参与度，为持续发展提供动力。

【课程亮点】

- 1. 实战导向：**课程业务需求出内容紧密结合企业实际，通过情景案例、学员共创等形式，让学员在实战中学习和掌握经验萃取和业务课程开发的方法。
- 2. 系统全面：**从经验萃取到课程开发，再到课程的应用和传播，课程内容涵盖整个流程，确保学员能够全面了解和掌握。
- 3. 工具丰富：**课程提供多种实用的落地工具，如《经验价值评估表》、《业务课程开发编写规划表》等，帮助学员在实际操作中更好地应用所学知识。
- 4. 互动性强：**课程采用小组讨论、实践训练等方式，鼓励学员积极参与，提升学习效果。

【课程收益】

- 1. 提升业务绩效：**通过经验萃取和业务课程开发，将优秀的工作经验和方法快速复制到整个组织，提升员工的工作效率和质量，进而提升业务绩效。
- 2. 加强内部传承：**构建企业内部的知识库和案例库，将关键业务知识和经验进行固化和传承，确保企业核心竞争力的持续增强。
- 3. 增强培训效果：**通过课程开发，将经验和知识转化为易于理解和吸收的课程形式，提升培训效果，满足员工的学习需求。
- 4. 促进团队协作：**通过小组讨论和实践训练等方式，增强团队成员之间的沟通和协作能力，提升团队整体绩效。

【课程对象】店长、管理层

【课程时间】1天

【课程大纲】

前言：先做经验萃取还是先做课程开发？

1. 课题是起点，经验萃取是过程，课程是终点
2. 业务课程开发=课题研究+经验萃取+课程开发

第一单元 | 如何做课题研究

一、业务团队更欢迎哪类课程？

1. 成年人的学习心态
2. 从工作中来到工作里去
3. 能落地：看了就会，用了就懂

二、如何做课题研究

1. 绩效差距诊断分析
2. 培训需求调研
3. 从业务目标到业务场景：

三、课题五步分析法

1. 对象分析：这个课讲给谁听？

2. 问题分析：为了解决什么问题？
3. 影响分析：为什么要解决这个问题？
4. 方案分析：如何解决这个问题？
5. 效果分析：通过什么检验该问题已经解决？

四、定课题：方向不对努力白费

1. 课题方向定向挖掘

- ◇ 三类问题：良构、劣构、病构
- ◇ 三个类别：态度、技能、知识
- ◇ 三个时间：历史、当下、未来

2. 设计课题名称

- ◇ 好的课题名称的特质
- ◇ 课题名称 3 不原则

第二单元 | 经验萃取

一、何为经验和经验萃取？

1. 经验的类别
2. 经验萃取的底层逻辑：道、法、术、器
3. 经验萃取的价值

二、我为什么萃取不出“干货”？

1. 开展经验萃取的 8 个好时机
2. 员工不配合经验萃取怎么办？

三、经验萃取必杀技

1. 四个核心流程
2. 六字箴言：事、题、法、因、律、传

四、经验萃取六字箴言实践

1. 寻宝藏：确定萃取事件素材
 - ◇ 聚焦业务关键场景
 - ◇ 聚焦业务挑战

【落地工具】《经验价值评估表》

2. 定方向：提炼萃取主题
 - ◇ 典型的事件 1+1 原则
 - ◇ 定位三种关键的人群
3. 找方法：梳理事件过程和关键结果
 - ◇ STARR 模型
 - ◇ 标杆访谈法

【落地工具】《业务专家对话问题设计表》、《业务专家萃取对话记录表》

4. 挖宝藏：梳理要因，构建知识结构
 - ◇ 5W2H 分析法应用
5. 冶炼炉：提炼规律，包装建模
 - ◇ 抄作业：内容结果可落地
 - ◇ 找套路：规范原理列提纲
 - ◇ 建模型：工具流程成模型

【落地工具】《经验萃取结果提炼表》

6. 广传播：萃取的经验价值最大化

- ◇ 形成教学输出：视频、微课、课程
- ◇ 形成案例：图文推送、视频、知识库
- ◇ 形成岗位 SOP：流程、制度

五、如开避开经验萃取的坑？

1. 别撸起袖子就往里钻
 2. 做好流程规划
 3. 掌握 28 原则
 4. 不作验证直接使用的坑
- ◇ 观察式经验萃取
 - ◇ 访谈式经验萃取

六、【实践训练】

以小组为单位完成案例中的经验萃取，以图文形式输出。

第三单元 | 业务课程开发

一、为什么做课程开发

1. 将萃取的经验复制到业务中
2. 快速复制实践智慧和传承经验
3. 课程开发的本质是什么？

【落地工具】《业务课程开发编写规划表》

二、业务课程开发的心法：

1. 课程开发“四段八步法”

三、主题聚焦

1. 第一段：聚焦任务/问题
2. 聚焦什么？
3. 为什么要聚焦？
4. 怎么做到聚焦？

四、不要真理，要干货

1. 第二段：内容萃取
2. 经验萃取案例还原：STAR 模型

五、梳理课程框架

1. 第三段：课程设计
2. 课程设计的套路：勾、学、练、查
3. 教学逻辑设计：启、承、展、合：

【落地工具】《课程框架梳理模型》

六、开发制作完善课件

1. 第四段：课件制作
2. 课件制作三个原则：逻辑清晰、信息适度、图文并茂
3. 课件制作四个技巧

七、【实践训练】

以小组为单位完成案例中的经验萃取，以图文形式输出。