

经典传承——岗位经验高效萃取

【课程背景】

在职场上，经验的多少是衡量一个人价值的重要指标之一。有经验的员工在企业内得到领导器重、同事尊重，经验是他们核心的竞争力，也是打造自己职场价值必需的要素。对于企业来讲，企业最大的浪费是经验的浪费，绩优员工离职之后，他所有的经验、技术、方法就都带走了，其他员工遇到不能解决的问题之后都束手无策，后面进来的新员工也要从头开始。经验萃取是企业和个人学习发展的重要途径，不仅针对某部分人群，而是要人人都能经验萃取，联动智慧，形成企业共享氛围，从而促进人才发展。

企业的岗位众多，对企业影响至关重要的关键岗位却为数不多，销售岗位、项目经理、研发部门、产品运营、店长、班组长、分公司总经理……这些都是关键岗位，每一个任务都不可以出错，每一个教训都是企业真金白银的学费，每一个经验都不能流失，萃取关键岗位的所有经验，形成岗位工作手册，在内部传承复用，让人人学经验、人人做牛人。

在数智时代，只有不断总结自己的经验、教训，快速迭代；同时，将别人的经验与教训，快速地吸纳，融合，才能跟上时代的步伐。组织的学习速度要追上环境的变化速度，才能不被淘汰。

经验萃取是通过一系列有效的方法，对某人或某个团队在特定情境中的表现进行分析和总结，通过解构和重构，得出一套易学、易记、易模仿、易操作的标准化模式，以达到对表现的有效复制、反省、优化和传承。经验萃取能够有效降低企业成本，快速提升组织绩效，并且有利于企业知识管理，让企业经验智慧有序传播和传承。

【课程对象】

企业内部培训师、经验萃取师、课程开发师、微课开发师、案例开发师
企业管理人员、业务专家、骨干员工、培训主管、培训经理、培训总监等

【课程收益】

- 1、复述经验萃取的含义与价值、模型及用法，绘制业务场景地图的步骤与方法；
- 2、运用萃取技术从思维层面、行为层面、工具层面等不同维度，总结提炼有价值的流程步骤、原因动机、方法技巧、陷阱误区、绝招诀窍、量化标准、内在规律、底层逻辑等；
- 3、运用编写技术从经验定位、案例事件、案例经验三个方面撰写岗位经验手册和 PPT 制作。

【课程安排】

课程时长：2 天（1 天培训、1 天辅导）

【授课方式】

实战演练、互动练习、视频教学、案例分析、问题研讨、分享点评、落地辅导

【课程大纲】

一、认识经验萃取

1、案例分析

小组讨论：

- 1) 什么是经验萃取？
- 2) 经验萃取有什么价值？

2、经验萃取的定义

3、经验萃取的价值

(1) 对组织的价值

(2) 对个人的价值

小组讨论：经验萃取如何对接业务目标？

二、经验萃取如何对接业务目标

案例分析

(1) 明确业务目标

(2) 聚焦关键任务

(3) 锁定工作场景

(4) 绘制场景地图

三、经验萃取流程

案例分析

(1) 寻找专家→定位经验→访谈经验→萃取经验→编写案例→优化经验

(2) 寻找专家→定位经验→萃取经验→优化经验

四、经验萃取四步法

1、第一步：选取萃取主题

1) 问题解决型（痛）

2) 技能提升型（人）

3) 创新实践型（新）

4) 项目推动型（事）

2、第二步：回忆典型事件

STAR 法

- 1) 冠军事件
- 2) 亮点绩效
- 3) 高光时刻
- 4) 常见标签

现场训练：STAR 工具

3、第三步：提炼萃取经验

五星模型萃取法

- 1) 聚焦问题
- 2) 激活旧知
- 3) 求证新知
- 4) 应用新知
- 5) 融会贯通

现场训练：五星模型萃取法

4、第四步：输出提炼建模

- 1) 编口诀
- 2) 提概念
- 3) 建模型

现场训练：输出建模

五、经验萃取呈现设计

1、案例分析

2、开头设计

3、主体设计

4、结尾设计

5、感性设计

6、理性设计

现场训练：经验萃取手册（WORD、PPT版）

六、萃取成果辅导

1、萃取成果点评

1) 各组萃取经验

2) 老师现场辅导

3) 萃取成果一稿点评反馈

2、萃取成果优化

1) 各组优化经验

2) 老师现场辅导

3) 萃取成果二稿点评反馈

3、萃取成果验收

1) 各组优化经验

2) 老师现场辅导

3) 萃取成果三稿点评验收

七、课程小结：

1、我今天学到了什么？

2、我的启发与感悟是什么？

3、我的下一步与行动计划？