



智享会  
HR Excellence  
Center



# 第十八届学习与发展年会

2017.08.23,北京





## 联系我们

地址: 上海市武宁路99号我格广场办公楼1701室

邮编 : 200063

电话: +86 21 6056 1858

Fax: +86 21 6056 1859

邮箱地址: [marketing@hrecchina.org](mailto:marketing@hrecchina.org)

网站: [www.hrecchina.org](http://www.hrecchina.org)



# 三法护航

2017

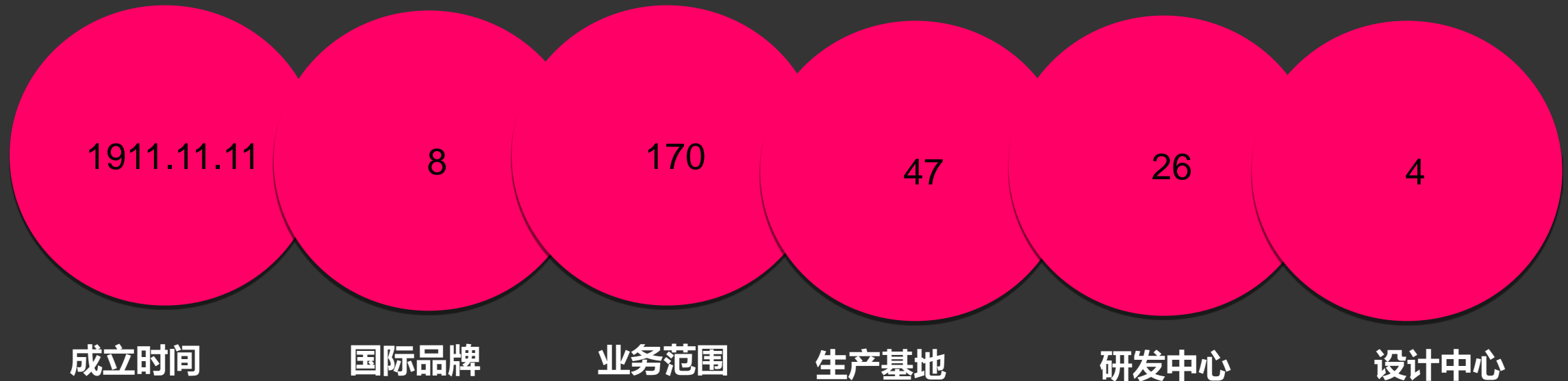
让 **知识萃取** 成为 BEST PRACTICE

JoJo Wang  
惠而浦大学（泛亚分校）

# 惠而浦公司介绍——百年总裁图



## 惠而浦公司介绍——数字



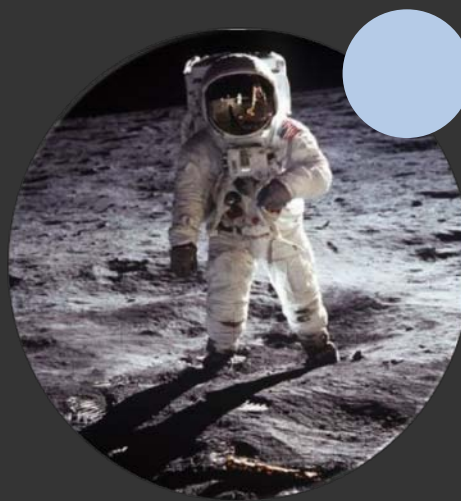
# 惠而浦公司介绍——发明家



1947年发明了世界上  
第一台全自动洗衣机



1949年发明了世界上  
第一台对开门冰箱



1969年阿波罗登月  
太空厨房



发明免费800客服电话



# 惠而浦全球

## 北美

- 销售额207亿美金
- 30,000多名员工

## EUROPE REGION

### 欧洲

- 销售额56亿美金
- 12,000多名员工

## LATIN AMERICA REGION


### 南美

- 销售额75亿美金
- 25,000多名员工

## ASIA REGION

### 亚洲

- 销售额13亿美金
- 25,000多名员工



领导一个价值1200亿美元的产业  
Leading a \$120-billion Industry



## 王晨 ( JOJO ) 简介

惠而浦大学执行校长

领导力课程  
高级讲师

对外经济贸易大学经济学学士  
美国百森大学工商管理硕士

2015  
商学院杂志 “卓越创新之星”

2017. 3  
《培训》杂志特别专访

2017. 5  
DDI “中国学习最佳领航奖”

# AGENDA

1

知识萃取那点事儿

难点 痛点

2

知识萃取的系统化流程

九步CHECKING LIST

3

知识萃取三大法

建模 分析 领导力

萃取是体力活.....



# 知识萃取都有哪几种？



- 萃取案例，让理论落地
- 《惠而浦领导力模型之领导自己》



- 探索棘手问题的答案
- 《国际化团队成功合作》



- 萃取方法，快速提升学习效果、帮助TA尽快进入角色...
- 《新营销经理人》

知识萃取那点儿事

难点

难点



痛点

痛点

标准化流程

技术&方法

沟通

分析、判断、加工...

利益相关、  
直属领导

沟通表达

有内容？

工作状态



萃取公式

萃 取 成 果

=

( 标准化流程 + 萃取技术 ) <sup>挤奶工沟通能力</sup> X 奶牛状态

解决之道

给被萃取人的：

- 小额奖金酬谢
- 让TA明白萃取对TA的好处：工作总结+讲师机会

给TA老板的：

- 表示感谢
- 送福利
- 让TA明白萃取对TA的好处：员工培养

1

运用激励

2

面谈时机

- 随时了解其工作状态
- 不要在TA工作挫败的时候面谈

3

标准化流程+  
萃取技术+沟通策略

# AGENDA

1

知识萃取那点事儿

难点 痛点

2

知识萃取的系统化流程

九步CHECKING LIST

3

知识萃取三大法

建模 分析 领导力

Phrase

知识萃取标准化流程  
建模大法

PPT VIDEO 学生用书、教书用书、挂图卡片 etc.

V1.0 V2.0 . . .

9

根据实践优化



8

课件输出



7

多轮采访、提炼萃取



6

萃取初次采访资料



5

执行初次采访



4

准备问题清单



3

了解萃取对象



2

确定萃取目标



精选奶牛

1

选题



业务需要

有故事的人

360度

SWOT  
---分析大法

STAR 5W1H  
---分析大法

业务需要、心理需要  
-----领导力大法

Time

## 一般可参照的问题模版

业务的痛点和难点是什么？

▲ 具体什么任务?什么情况？利益相关者是谁？

▲ 你具体采取了什么行动？产生什么结果？

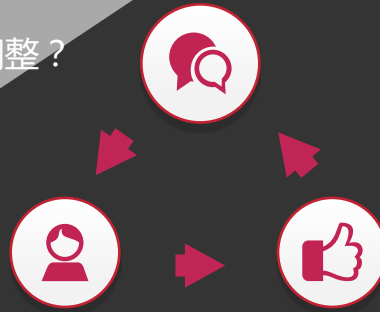
▲ 如果让你给这几个具体行动的重要程度打分，会分别是几分？或是排序，你会如何排序？

▲ 最重要的环节是什么？这个事情再重做一遍，你会在哪些环节做调整？

▲ 哪些方法是最有效的？就说三点

▲ 要让你带一个徒弟，在这个环节你给TA啥秘诀？

在与\*\*的沟通过程中，你要不要/有没有照顾对方的感受？是什么感受？怎么照顾的？你具体说了和做了什么？



## 实际设置的问题清单

上货 ●

销

● 营销

进

库存 ●

回

● 回款

存

PART 3

建模大法

领导力大法

分析大法

领导力大法



个人**心理**需要

VS

实际**业务**需要

赞扬开场 加强自信

仔细聆听 表示同理

寻求帮助 鼓励参与

给予支持 鼓励承担

分享观点 传情达理

开启采访

提出问题

聪明引导

适当打断

感谢再约



与他人互动并处理他们的个人需要，即感到被肯定、被了解及参与其中 ▲

▲ 为讨论提供清楚的架构与方向，借此让你达成符合目标的实际需要

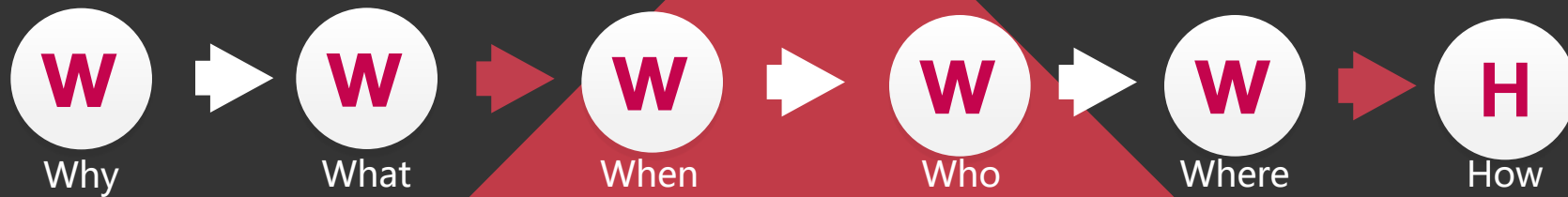
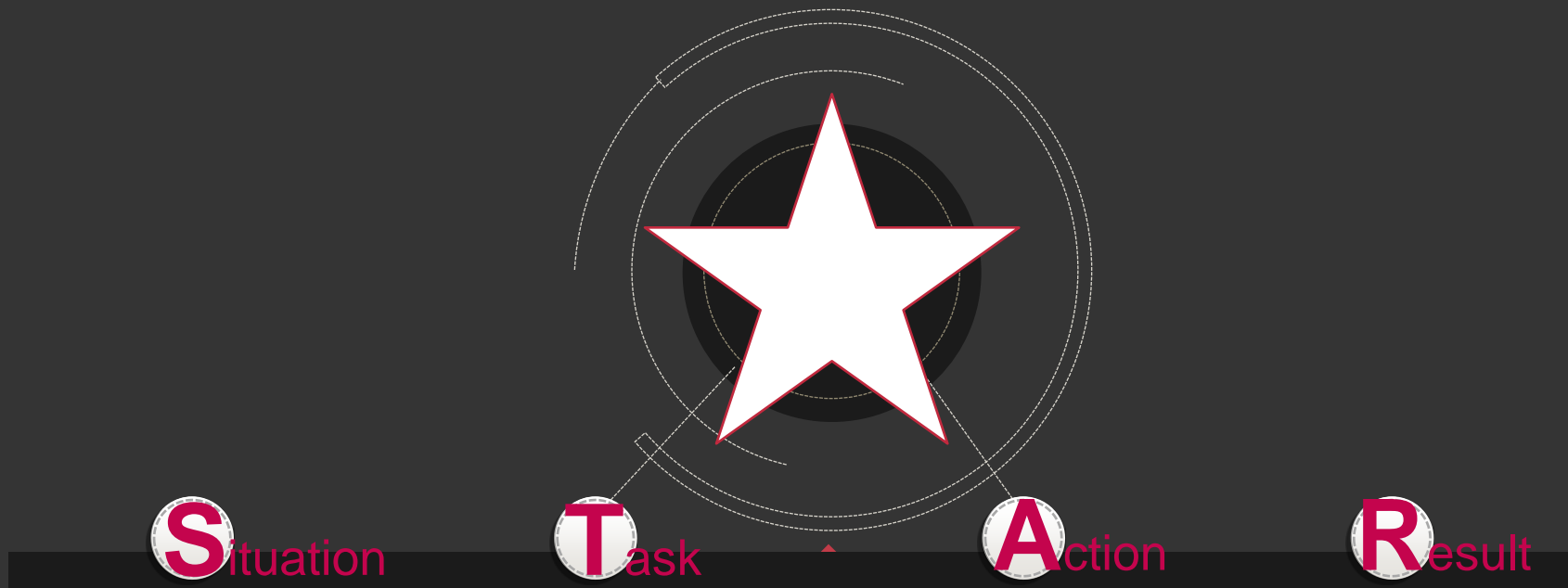
PART 3

建模大法

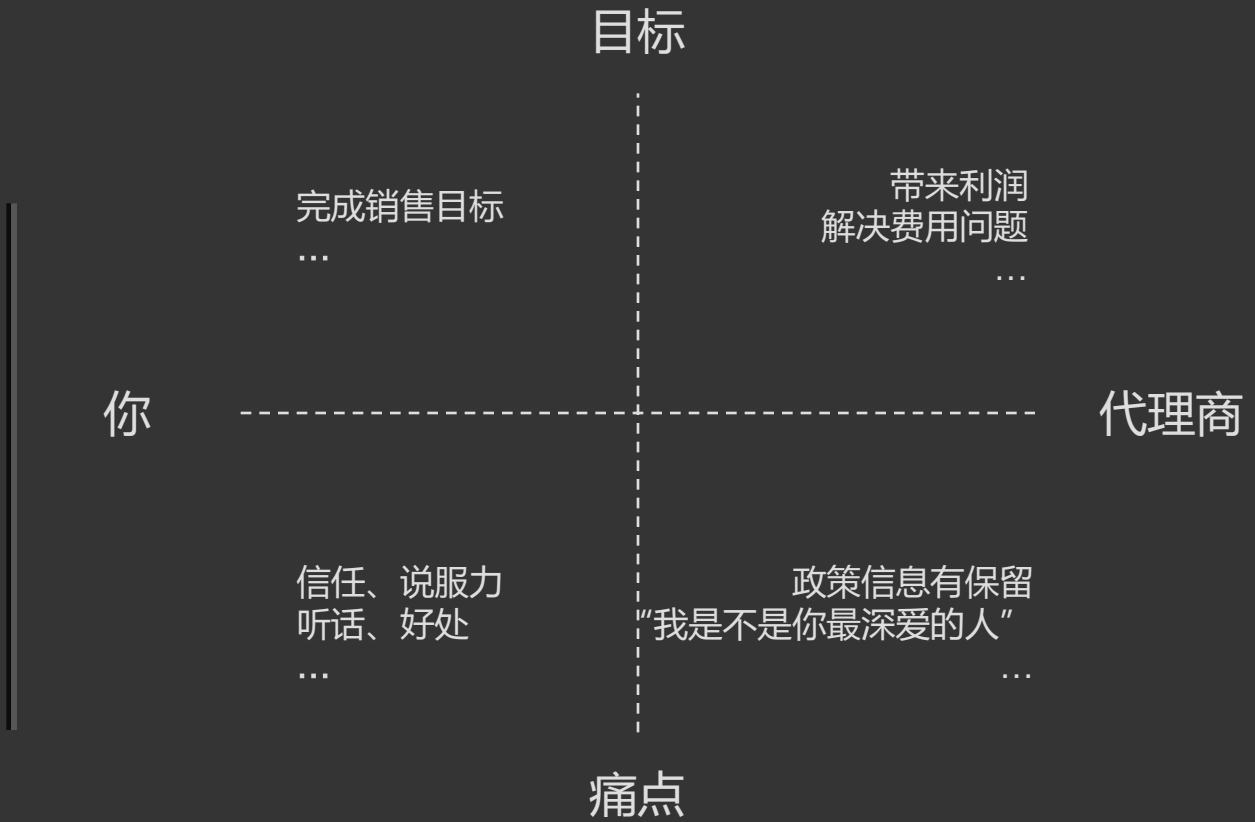
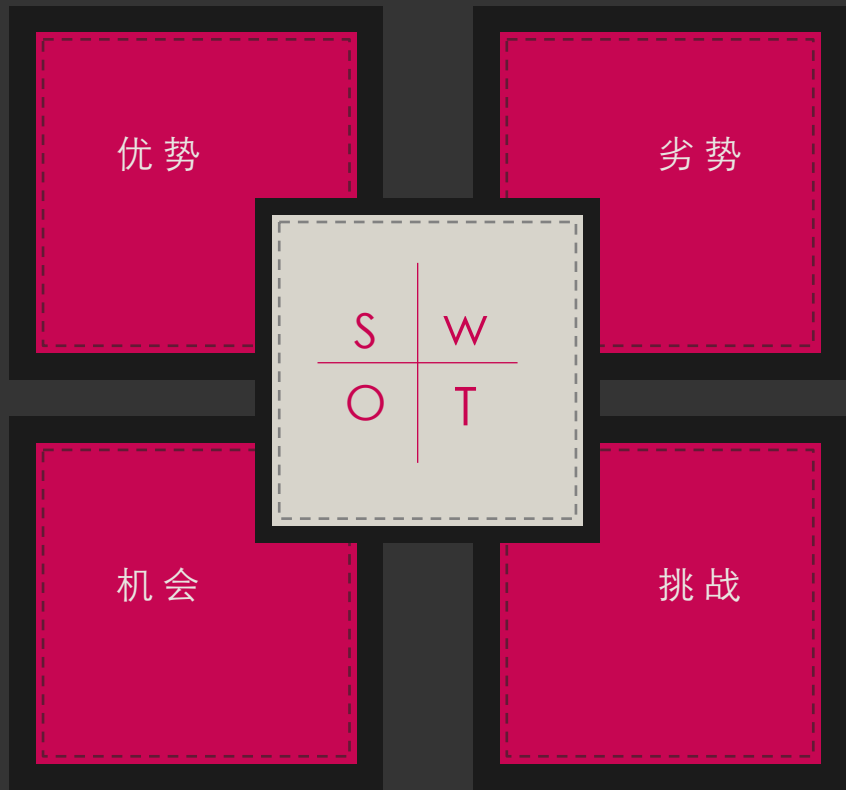
领导力大法

分析大法

分析大法



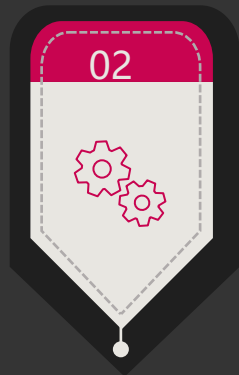
分析大法



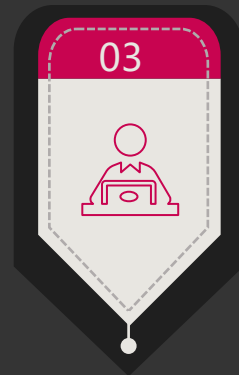
## 萃取出的“金子”



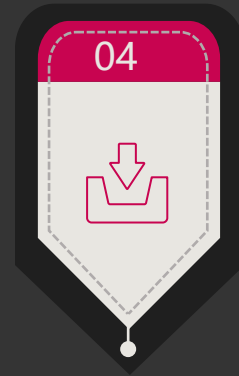
想不到的动机



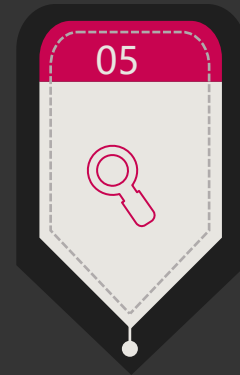
拿来就用的方法



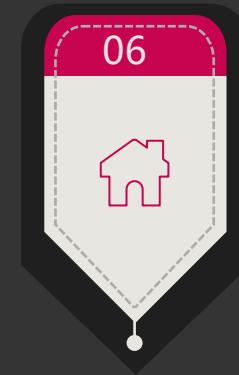
极有章法的工作步骤  
(行为)



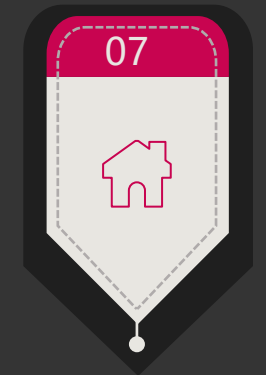
心理上的满足



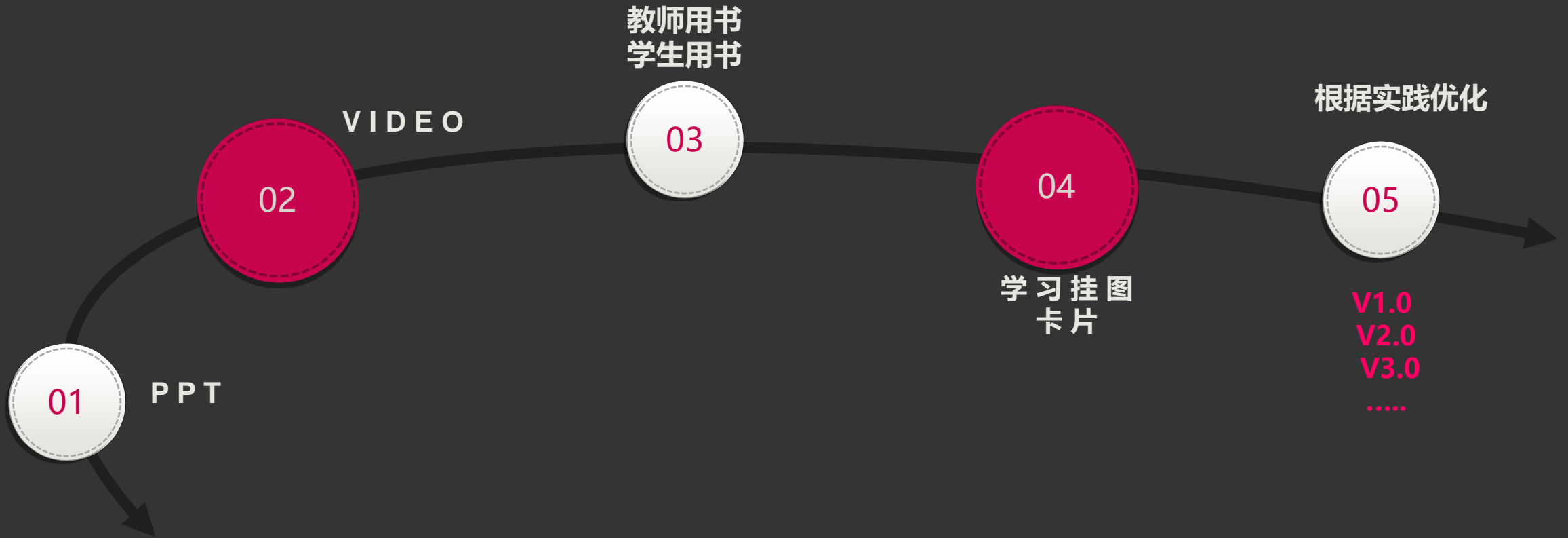
超棒的故事



问题的答案



意想不到的收获



# 最佳萃取人画像

最好是女性

了解公司和业务

擅长聆听



超有耐心

带点幽默

十八般武艺都要会

萃取是**烧脑**的体力活

We need to be smart.