



企业内部经验萃取

2020年11月3-4日 中国上海

课程对象

企业内有一定经验的员工和内容专家
企业内经验萃取师、企业内培训师、培训经理、培训主管

课程目标

通过2天的培训与练习，教学员掌握一套企业内部经验萃取的方法，并了解经验的传播方式。同时产生一个经验萃取的1.0版成果。

课程亮点

- ✓ 经验萃取方法论**科学有效**，经过三年以上企业实践验证。
- ✓ 2、经验萃取各步骤都有相应工具支撑，确保方法论**可复制**。
- ✓ 3、全程分步骤手把手带教，**激发兴趣 + 引导认知 + 练习转化 + 检验反馈**，既注重内容又注重课堂参与度与学习转化，寓教于乐，提升学习效率。

企业内部经验萃取

课程大纲

模块一：经验无价

【收益】本模块重点宣导理念，建立学员对企业内部经验萃取的价值认同。

◆ 培训之变

- ✓ 企业学习者的三大槽点
- ✓ 从讲知识到重应用
- ✓ 经验萃取成为企业人才培养热点方式

◆ 认知经验

- ✓ 什么是经验
- ✓ 经验的三种类型
- ✓ 经验的两条形成途径

◆ 经验萃取的价值

- ✓ 经验萃取对萃取者的价值
- ✓ 经验萃取对学习者的价值
- ✓ 经验萃取对企业的价值

课程将应用到的工具

- ✓ 萃取主题分析表
- ✓ 萃取访谈提问卡 (课堂练习工具)
- ✓ 萃取记录工具包
- ✓ 案例样例



模块二：萃取经验

【收益】本模块重点介绍九九归一（三大步九小步）经验萃取法，并手把手的带领学员边学边做，直至产生出一个 1.0 版的经验成果

◆ 第一步：确认方向

- ✓ 如何聚焦萃取任务
工具：T型任务聚焦工具
- ✓ 萃取任务评估的三个维度
- ✓ 准确描述萃取任务的三要素

◆ 第二步：萃取经验

- ✓ 以终为始萃取经验：经验需求灯塔图
- ✓ 萃取经验第一步：还原情境
还原情境的三种方式
还原情境的访谈逻辑
工具：还原情境访谈清单卡
- ✓ 萃取经验第二步：深挖细节
经验萃取的常见痛点：隔靴搔痒
深挖经验细节的关键点
深挖经验细节的访谈逻辑
工具：深挖细节访谈清单卡
- ✓ 萃取经验第三步：反思提升
反思提升的有效方法：上推横拓下切
工具：反思提升访谈清单
- ✓ 萃取经验的其他辅助访谈工具：
深究式提问
深思式提问

◆ 第三步：提炼方法论

- ✓ 提炼方法论的目的
- ✓ 如何梳理经验的逻辑
- ✓ 提炼内容中的关键字
- ✓ 方法论的三种类型
- ✓ 方法论的四种命名方式

模块三：传播经验

【收益】本模块重点介绍如何更好的在企业内部传播经验、应用经验的一些方法

◆ 经验传播需要载体

- ✓ 将经验写成案例
- ✓ 将系统的经验形成岗位操作流程与宝典（SOP）
- ✓ 将经验融入课程

萃取的8种提问策略

情境式问题	深究式问题	换位性问题
深思性问题	引导式问题	逆向性问题
求证式问题	评估式问题	

萃取流程图

确认方向	萃取经验	提炼方法论

企业内部经验萃取

两天课程安排

▣ 08:30-09:00 签到 | ▣ 09:00-10:30 课程 | ▣ 10:30-10:45 茶歇 | ▣ 10:45-12:00 课程
▣ 12:00-13:00 午餐 | ▣ 13:00-15:00 课程 | ▣ 15:00-15:15 茶歇 | ▣ 15:15-17:00 课程

讲师介绍



悦扬

- 资深双师（职业培训师 + 企业内训师）培养专家
- 企业内部经验萃取专家
- 培训行业第三方服务平台 - 佰师学院院长
- 佰师培训技术研究中心总监
- 培训行业 24 年经验，17 年的讲师经验

悦扬老师是中国培训行业中的实战派。从 1995 年就开始从事培训工作，24 年培训相关经验，曾服务多家世界 500 强公司，涉及金融、能源、汽车、地产、IT 等行业，积累了相当丰富的培训及咨询经验。悦扬老师专注于企业内训师的培养。对企业内训师的选、用、育、留全程的运作及机制建立有丰富的实操经验；在课程设计领域有深入的研究，2013 年她曾凭借《好课程是设计出来的》在首届“我是好讲师”的比赛中同时荣获“全国人力资源组第一名”、“全国 30 强培训师”“最佳风采奖”三大奖项；拥有著作书籍《企业经验萃取及案例开发》及版权课程《复制成功——企业经验萃取及案例开发》

人力资源智享会 (HREC)

人力资源智享会 (HREC) 是高端、专业、广具影响力的，面向中国人力资源领域专业人士的会员制组织。截至 2019 年 6 月 30 日：智享会付费会员企业超过 3800 家，已经进入中国的世界 500 强和福布斯全球 2000 强企业中，超过 90% 的企业正在享受智享会的各项服务。智享会的产品和服务覆盖人力资源全领域，且形式丰富、立足前沿、全方位满足人力资源人士的“学习需求，采购需求，激励和认可需求”。

◆ 智享会满足学习需求

线下学习渠道：每年 (1) 举办超过 40 场的大型品牌年会及展示会；众多细分领域的品牌盛会已深入人心，成为专业人士学习前沿趋势、优秀实践的首选。(2) 超过 30 场 HR Frontier 活动与标杆企业探访带您深入剖析领先企业的最佳人力资源实践。(3) 覆盖人力资源各模块、领导力开发和软技能发展的超过 100 场的公开课培训和内训，提供会员企业一站式的学习解决方案。(4) “享问”微咨询平台，帮助 HR 找到指定领域的专家，在碎片时间中获得专业咨询、靶向指导。(5) Member Bridge 一对一会员互访服务，每年帮助超过 200 家会员企业对接搭桥，促进企业会员之间的深度交流，满足会员之间经验分享的需求。(6) 智享会公益教练俱乐部，致力于教练技术的实践和应用，并通过教练技术帮助企业或个人实现突破、找到方法、达成目标，过去 4 年已经累计招募经过专业认证教练 50+，服务超过 500 名会员，满意度超过 99%。

线上学习渠道：70 多场空中课堂与网络会议使会员足不出户就能了解管理前沿、法规动态。

阅读和深度学习渠道：(1) 6 期《HR Value》杂志兼具理论性和实践性，读者人数超 3 万名。(2) 24 份权威研究报告，200+ 中国本地实践案例，覆盖人力资源各个领域：管理培训生项目、人力资源共享服务中心、人才管理与领导力发展、蓝领员工管理、社交媒体与人才招聘、校园招聘、在线学习与移动学习、人力资源业务伙伴、变革管理、人力资源数字化转型、弹性工作制与灵活用工、企业绩效管理改善与优化、企业员工健康福利与健康管理等等，提供人力资源行业的洞察分析、前沿趋势以及优秀实践分享，帮助人力资源从业者做出科学决策。

◆ 智享会满足采购需求

智享会每年在中国主要城市举办覆盖学习发展、招聘任用、薪酬福利、人力资源数字化各主题的大型专业研讨会和展示会，吸引超过 500+ 中国最顶尖人力资源服务机构和解决方案供应商，全面满足会员企业采购需求。

线上供应商采购指南 (The Purchasing Guide)，基于行业内上千位人力资源专业人士的用户真实评价形成，帮助人力资源从业者在采购服务时节省时间、降低风险。

内训咨询服务平台，每年帮助超过 200 家公司找到服务好、质量高、满足企业定制需求的经智享会认证的咨询和培训服务提供商。

智享会会员共保池，结合会员集体采购力量，降低保费。

◆ 智享会满足激励和认可需求

智享会以“汇聚优秀企业，发现最佳实践，引领人力资源行业发展”为目标，每两年举办的“中国学习与发展价值大奖”、“中国招聘与任用价值大奖”和“中国人力资源共享服务中心”颁奖盛典，作为中国人力资源业界的“奥斯卡奖”而倍受瞩目。智享会遵循“公正、公开、公平”原则，邀请独立的人力资源领域资深专家组成评委团，打造出专业、公平、公正的人力资源奖项，以激励和认可行业中的优秀企业、优秀团队、优秀实践和优秀人物。

《HR Value》杂志、调研报告及案例、会议论坛等汇聚大批行业领先企业，成为展示优秀实践和团队成果的舞台。