

标杆学习-华为知识收割方法论 暨组织经验萃取工作坊

公开课课纲

培训时间/地点：2022年7月5~6日（星期二~星期三）/上海

收费标准：¥5800/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

课程简介：

组织经验萃取对任何一个优秀企业和高效团队都是一种核心竞争力

内生，将能力变优势

企业最大的财富是组织过程资产，提升萃取能力是企业自我造血的关键

沉淀，将碎片变整体

将碎片化、点状化知识，整合成一套“降龙十八掌”的组合拳，威力无穷

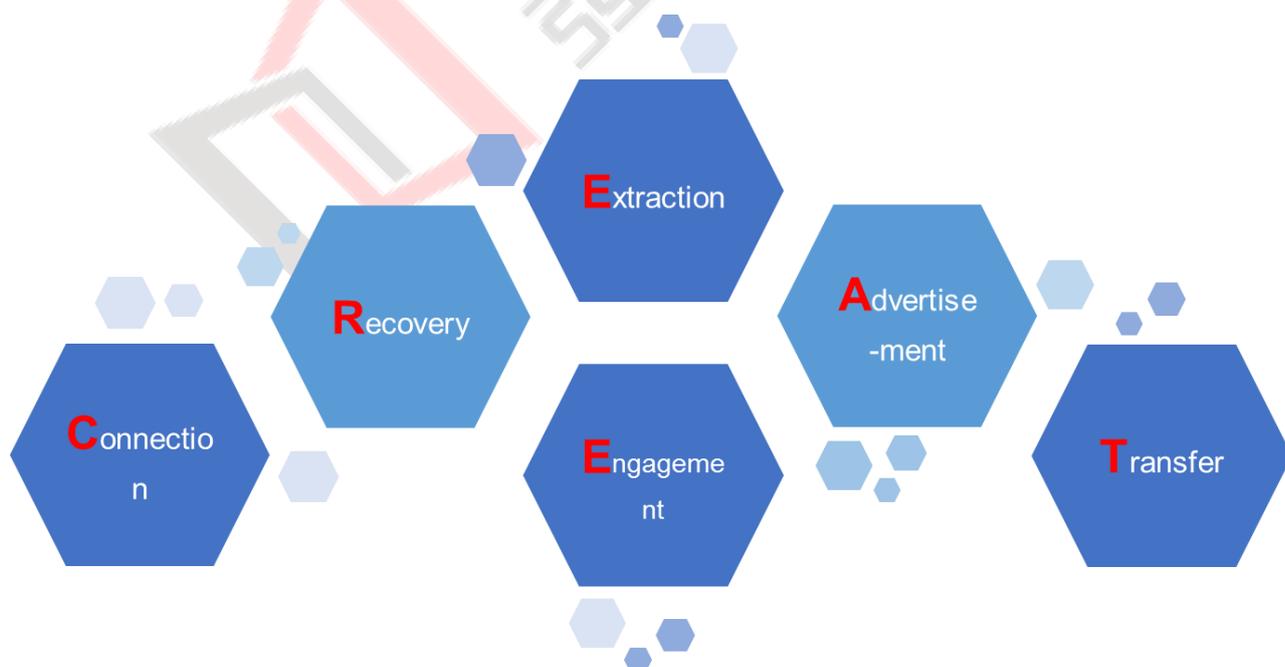
萃取，将无形变有形

将隐形但高价值知识加以浮现，从一两个人的优秀复制为更多人的优秀

方法，将分享变绩效

简单的萃取不足以和企业后期的知识分享与学习型组织建设关联，需要严谨方法论

课程模型——CREATE：



标杆学习-华为知识收割方法论 暨组织经验萃取工作坊

公开课课纲

使用 CREATE 模型萃取组织经验，能够帮助企业：

找准“丰油层”、钻出“黑石油”，同时培养更多的“王进喜式”的“钻探专家”

参训对象：

部门经理、HR、及所有参与招聘面试的人员

授课形式：

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

课程大纲：

Connection：连接核心业务价值

1. 萃取的定义
2. 关键的萃取时刻
3. 10 大关键萃取场景
4. 萃取价值评估的几个维度与评估表
5. 组织萃取能力诊断
6. 常见的显性&隐性萃取线索
7. 研讨 1：萃取主题选定与优化评估
8. 研讨 2：以终为始、勾画萃取成果

Recovery：还原关键业务场景

1. 关键流程与任务
2. 关键任务的选择标准
3. 任务的脉络与结构、复杂度
4. 研讨 3：关键任务划分与选择
5. 任务中的关键场景
6. 评估关键场景的要素 (WHO、WHEN、WHAT/HOW、WHERE)
7. 研讨 4：关键场景演练与知识点锚定

Extraction：专业实践经验捕捉与萃取

1. 寻找 3 种组织内的靠谱专家：SME/CIP/S.Mgr



标杆学习-华为知识收割方法论 暨组织经验萃取工作坊

2. 选择 4 种萃取方式：文档/调研/访谈/共创
3. STAR2：萃取的关键过程
4. 研讨 5：萃取过程演练与控制效度评估
5. 如何提问：深度访谈的 10 大万能问题
6. 研讨 6：深度访谈与记录评估
7. 焦点小组共创：世界咖啡与共创 PDCA
8. 管理场景萃取：高阶经验萃取 4 步骤
9. 结构化复盘：GRAINS 方法
10. 研讨 7：业务战役复盘与 GRAINS 方法使用

Advertisement：经验包装与表达优化

1. 表达的结构与主线选择
2. 如何讲好萃取故事
3. 表达的 3 种套路、4 种方法、3 种提炼工具
4. 研讨 8：表达结构与可视化提炼

Transfer

1. 落地成果的几种选择
2. 关键利益干系人
3. 案例编写要素与模板使用
4. 研讨 9：案例撰写与评估优化

Engagement

1. 组合：将案例融入课程开发
2. 造势：为专家知识增值营造故事
3. 借势：关键干系人的沟通



标杆学习-华为知识收割方法论 暨组织经验萃取工作坊

公开课课纲

讲师简介：张老师

个人简介

东南大学工程学士、浙江大学金融硕士，15年以上高级管理经验及3年海外工作经验。曾任华为公司（深圳）流程管理专家、变革项目管理专家、华大优秀讲师，后任某互联网上市公司高管、客服中心及运营中心总经理，现任企业大学负责人

擅长领域

- 熟悉华为流程变革实践及 HR 管理实践，包括流程架构与集成
- 熟悉客服中心服务体系搭建和企业大学体系搭建，曾主导公司人力资源规划、HR 三支柱建设及 HR 领域重大咨询项目
- 是《华为战略管理方法论及实践》、《华为流程管理及变革实践》、《华为 HR 实践》、《人人都是项目经理——16 小时项目实践精华》、《VUCA 下的团队领导力》、《基于萨提亚心理学模式的教练式辅导》、《非 HR 的人力资源管理》、《数据驱动 HR 管理与决策》、《10 天打造一门课——基于 CASIO 模型的培训课程敏捷开发》、《卓越绩效模式的方法及实践》等多门原创课程作者

资质认证

其他：培训师/PMP/金融证券从业认证/国家心理咨询师/萨提亚心理学高阶研修班

服务客户

江苏移动、途牛旅游、斑马旅游、小鹏汽车、T3 出行、趣伴旅行、快准车服、浙江传化等

