

张海老师部分培训项目介绍

2025 年苏州农商银行“AI 赋能·微课大赛”复赛辅导工作坊项目

一、项目背景与目标

(一) 项目背景

江苏省农商银行系统自 2016 年起便拥有深厚的微课开发传统，各行社微课开发能手辈出，整体制作水平处于行业高位。为响应江苏省联社“鼎言”杯微课大赛的号召，同时沉淀内部优秀经验，苏州农商银行特举办本行微课大赛。

(二) 项目挑战

经过初赛的激烈角逐，42 部优秀作品从数百份参赛稿中脱颖而出晋级复赛。面对即将到来的省级决赛，选手们面临着“脚本创意由虚向实转化难、AI 视频制作画面不连贯”等进阶痛点。为此，行方特邀张老师开展为期三天的复赛辅导工作坊，旨在利用 AI 前沿技术对作品进行“手术刀式”的精准打磨。

二、项目实施过程

本项目采用了“超前诊断+硬核技术赋能+驻场式陪跑”的实施模式，通过对 42 部作品的全周期深度干预，实现了从“半成品”到“精品”的质变。

(一) 训前准备：“重构式”诊断（训前两周）

1. **深度解析：**张老师提前两周获取五个赛道的 42 个初赛作品，利用 AI 工具对每个作品的脚本逻辑、视听语言进行深度拆解。

2. AI 脚本重构：

(1) **痛点直击：**不仅指出优缺点，更针对每部作品给出了具体的优化方案。

(2) **脚本生成：**借助 AI 大模型，张老师为每位选手重新生成了优化后的微课脚本。这一“超预期”的交付动作，让学员在开课前即拿到了可以直接落地的优化方案，奠定了工作坊的高效基调。

(二) 线下实战：三天高强度现场辅导（7 月 24 日-26 日）

第一天：脚本重塑与创意升维

(1) **逐一反馈：**基于训前诊断，对 42 部作品进行逐一现场复盘，明确脚本优化方向与形式创新点。

(2) **标杆对标：**引入省级优秀微课案例，拆解其创意内核，帮助选手打开脑洞，确立决赛级的制作标准。

第二天：AI 黑科技与高级制作技术（核心亮点）

(1) AIGC 视觉生产：

①**即梦 AI 实操：**教授“文生图”与“图生视频”的高级提示词技巧，解决素材版权与拍摄难题。

②**首尾帧闭环技术（独家）：**（技术突破点）针对传统 AI 生成视频存在的“场景要素不一致、画面丢帧、转场生硬”等顽疾，张老师传授了“首尾帧一致性控制技术”。尽管单段 AI 视频仅 6 秒，但通过精准控制首尾帧画面，实现了多段视频的无缝丝滑转场，让 AI 视频效果直逼专业 MG 动画。

(2) 全能制作工具流：

①**万彩动画大师：**教授 MG 动画角色的动作绑定与场景搭建。

②**剪映专业版：**涵盖“文字转音频（TTS）”智能配音、关键帧动画、特效合成及片头包装技术。

第三天：驻场陪跑与成品打磨

(1) **一对一“会诊”：**张老师深入每个小组，针对创意卡点和技術难点进行手把手教学。

(2) **亲自操刀：**对于部分技术难度极大的作品，张老师亲自上手协助制作关键帧或特效段落，确保每一部作品都能呈现最佳效果。

(三) 训后交付：闭环式优化与决赛冲刺

1. **持续迭代：**训后一周内，选手提交优化后的二稿作品。

2. **终极把关：**张老师对二稿进行逐一点评，反馈精细化修改建议，助力选手不断精益求精，直至

定稿。

三、项目成果展示

本次工作坊共计对**五个赛道 42 个微课作品**进行了全方位的优化升级。

（一）创意赛道（10 门）

《卷报告到凌晨？用 AI 智能体 1 分钟生成周报！》、《“得”“失”之间——让客户主动上钩的产品魔法》、《银行人 IP 进化三板斧》、《效率 UP！一键生成活动 PPT》、《国家认证：存款安全卫士已上线》、《三步让您“纳”个明白》、《支部基础党务工作讲解》、《领导要求讲“排面”》、《短视频制作基础》、《AI 的高效提问》。

（二）零售赛道（8 门）

《从“扫街”到“狙击”，数据驱动下的“黄金拜访”》、《让客户“钱”心塌地》、《信任破冰与价值传递，打造“人设型”财富 IP》、《龟兔赛跑之理财估值方式》、《新时代下零售营销转型》、《走进白领客群》、《存量客户维护》、《码通客户的额外业务挖掘》。

（三）风险赛道（8 门）

《贷款资料真实性审查之营业执照辨析》、《IPC 技术之软信息分析》、《风险防控知识——前置践行省联社“1211”转续贷要求》、《授信业务风险识别》、《客户风险识别》、《汇率风险中性》、《零售信贷业务风险防控》、《个人信用报告解析》。

（四）运营赛道（13 门）

《玩转柜台：高效柜员的“小妙招”》、《破局！柜面客户反诈“3T 法”》、《三步化解“用途询问”尴尬》、《外国人支付便利化》、《用心暖“新”三部曲》、《擦亮眼，绷紧弦，全民反诈护周全》、《智慧厅堂：AD 随行》、《遗产继承小课堂（运营管理版）》、《对公开户业务简介》、《厅堂个人特殊业务处理规范》、《“三主动一陪同”》、《小园服务队：有温度的金融服务》、《遗产继承小课堂》。

（五）公司赛道（3 门）

《半导体行业发展及营销策略分析》、《深耕存量客户》、《公司营销》。

四、项目成效与价值评价

（一）**技术突破：AI 视频制作的“专业级”跃迁**本次辅导最大的亮点在于攻克了 AI 视频制作的“稳定性”难题。通过**首尾帧技术**的应用，学员们制作出的 AI 微课画面流畅、逻辑连贯，彻底摆脱了“PPT 式微课”的廉价感，作品质感达到行业领先水平。

（二）以终为始：省级大赛夺魁

1. 决赛评审：8 月 28 日，张海老师受邀担任苏州农商银行微课大赛决赛的外部专家评委，见证了学员们的蜕变。

2. 省级荣誉：在随后 9 月份启动的江苏省农商银行第二届“鼎言”微课大赛中，经本项目辅导的一门微课作品一路过关斩将，最终在总决赛中荣获第一名的优异成绩。这一结果有力地证明了本次工作坊的专业深度与实战价值。

2025 年大冶特钢“AI 赋能课程开发”工作坊项目

一、项目背景与目标

在竞争激烈的特钢行业市场环境中，大冶特殊钢有限公司（简称“大冶特钢”）深知企业成长愈发依赖于内部经验的传承与智慧的积累。然而，如何将业务专家的隐性经验快速转化为实用的培训课程，并精准匹配企业需求，一直是内部培训的痛点。传统课程开发面临着“开发周期长、流程复杂、学员参与度低”的多重挑战。

为打破这一瓶颈，大冶特钢特组织开展“AI 赋能课程开发工作坊”。本项目旨在引入 DeepSeek、豆包等前沿 AI 工具与自研 VBA 自动化技术，赋能 39 位内部业务专家。通过“AI+结构化萃取”的双引擎模式，实现从“经验”到“资产”的敏捷转化，构建一支具备 AI 应用能力的内训师队伍。

二、项目概况

（一）实施时间与形式

线上直播（训前干预）：2025年7月11日。

线下工作坊（实战攻坚）：2025年7月18日-19日（2天1晚）。

（二）参训对象

本次培训班共计 39 人，均为企业内部培训师及各业务条线的骨干专家。

（三）课题分组

为确保产出聚焦，学员被划分为 5 个专业课题攻坚组：

1. 安全管理组
2. 企业文化组
3. 质量管理组
4. 智能制造组
5. 培训管理组

三、项目实施过程

本项目采用了“训前精准诊断+训中 AI 技术赋能+训后闭环交付”的实施模式，通过精细化的流程管控，确保课程开发的高效与高质。

（一）训前准备：线上直播与选题排雷（7月11日）

1. 选题诊断：

张老师提前获取 39 位学员的拟开发选题，结合“故障诊断选题法”与“策略绩效选题法”进行深度分析。

2. 直播反馈：

（1）精准点评：在直播中逐一对学员选题进行反馈，剔除“大而全”的伪需求，锁定聚焦业务痛点的“小而美”课题。

（2）定位辅导：辅导学员利用 AI 工具填写《课程定位表》，明确培训对象与教学目标，确保线下培训开始时，所有课题已具备开发可行性。

（二）线下实战：7月18日~19日

1. 第一天上午：明定位与搭框架

（1）精准画像与目标设定：

①引导学员运用 ABCD 法则设定清晰的课堂教学目标。

②AI 辅助分析：学员利用 AI 工具（如 DeepSeek）深度分析学员画像，快速输出精准的《课程定位表》。

（2）多 AI 交叉验证搭建框架：

①摒弃传统的“拍脑袋”写大纲模式，张老师演示运用“多 AI 交叉验证法”。

②学员输入特定提示词，AI 即刻生成逻辑严密的课程三级目录，将框架搭建效率提升 10 倍以上。

2. 第一天日下午：萃内容与谋设计

（1）结构化经验萃取：

①针对“策略绩效”与“故障诊断”两类核心经验，运用结构化技术挖掘专家脑中的“暗知识”。

②AI 赋能内容补全：利用 AI 工具辅助萃取“道、法、术、器、坑”多维经验，有效补全业务专家的思维盲区。

（2）五星教学活动设计：

①引入“五星教学模式”，设计“勾、学、练”三段式教学活动。

②利用 AI 设计 MeWeUs、世界咖啡等结构化研讨活动，让课程告别枯燥说教。

3. 第一天日晚上：夜战通关与验收

（1）即时反馈：开启“夜间攻坚”模式，张老师对 39 门课程的《教学大纲》、《课程说明》及《教学案例》进行逐一验收。

（2）质量把关：对不合格的成果进行现场辅导与整改，确保第二天进入制作环节的均为“优质半成品”。

4. 第二天日上午：做教材与技术赋能

(1) AI 生成教学素材：

- ①针对案例编写难、练习题设计难的痛点，张老师提供专业 Prompt（提示词）。
- ②学员利用 AI 一键生成生动的教学案例脚本与高质量的课堂测试题。

(2) VBA 代码自动生成 PPT（核心亮点）：

- ①针对内训师普遍头疼的 PPT 排版耗时问题，张老师祭出自研 VBA 代码工具。
- ②学员只需在 Excel 中梳理好教学内容，运行代码，一键自动生成排版精美的 PPT 课件。这一“零代码、自动化”操作彻底将学员从繁琐的美化工作中解脱出来。

5. 第二天日下午：总装验收与结项

- (1) 课程包整合：学员完成全套课程包（PPT 课件、讲师手册、案例库、试题库）的整合制作。
- (2) 终极评审：张老师对各组的一稿作品进行全面验收与点评，现场产出 39 门高质量精品课程。

四、项目成果展示

本次工作坊成果丰硕，39 位学员实现 100% 课程产出，共计完成 39 门紧贴大冶特钢业务实战的精品课程。

(一) 安全管理类（8 门）

《习惯性违章行为治理技巧》、《动火作业管理要点解析》、《夏季中暑应急预防原则》、《天车工安全操作规范培训课件：“十不吊”原则详解》、《职业病危害岗位员工处理措施》、《锻造液压机消防安全管理问题及策略》、《高空作业过程中存在的问题及对策》、《化工企业电气防爆管理问题及策略》。

(二) 质量管理类（7 门）

《技术人员处理客户质量抱怨技巧》、《生产过程质量异常控制方法》、《如何解决合金结构钢白点质量问题》、《如何做出一份优秀的 8D 报告》、《棒材超声波检测问题及策略》、《连铸坯表面质量控制》、《质谱仪样品处理能力》。

(三) 智能制造与技术类（8 门）

《如何快速更换锻压机锤头》、《如何提升热处理工操作水平》、《工艺参数对快锻设备的影响》、《液压缸、液压阀台、管路基本点检要求及其标准》、《真空不达标点检预防及故障诊断策略》、《真空计的原理、安装、维护》、《解决车床车削不退刀问题》、《轧制基本原理及轧制典型尺寸外形问题调整方法培训》。

(四) 企业文化与职能类（8 门）

《什么是企业文化》、《解读企业文化核心价值观》、《如何践行“诚信”核心价值观》、《新大学生如何快速融入企业团队》、《工程项目合规性手续办理要点解析》、《如何践行保密管理》、《差旅报销系统常见问题及对策》、《跨文化沟通技巧》。

(五) 培训管理类（8 门）

《高效课程设计与教学：方法、工具及评估策略》、《企业员工培训过程中的问题与对策》、《精准制定一线班组长培训计划的有效方法》、《技师、高级技师的申报技巧》、《技能等级申报流程及资料规范化》、《能力矩阵匹配与优化》、《职称申报规范与管理实务培训》。

五、项目成效与价值评价

(一) 产能与效率的颠覆性提升

通过引入“AI 辅助内容生产+VBA 自动化课件制作”技术，本次工作坊将传统需要 1-2 周的课程开发周期缩短至 2 天。在极短的时间内，实现了 39 门课程的 100% 现场交付，极大地降低了企业的开发成本。

(二) 隐性经验的标准化资产沉淀

借助结构化萃取技术，成功将 39 位业务专家的隐性经验（如“快锻设备参数调整”、“白点质量问题解决”）转化为可视化的标准课件与案例库，为大冶特钢沉淀了宝贵的知识资产。

(三) 内训师队伍的数字化升级

参训学员不仅产出了课程，更掌握了 DeepSeek、Kimi 等 AI 工具在知识管理中的应用技巧。这

批具备“业务经验+AI技能”的复合型内训师，将成为推动大冶特钢学习型组织建设的中坚力量。

2025年江西铜业集团“应急安全类数字化微课开发与应用”工作坊项目

一、项目背景

作为中国铜工业的领跑者，江西铜业集团（简称“江铜”）始终将安全生产视为企业发展的生命线。面对矿山、冶炼、加工等复杂且高危的作业环境，传统的安全培训模式面临“高危场景难复现、拍摄制作成本高、学员学习兴趣低”的三大痛点。

为响应集团数字化转型的号召，江铜特组织开展为期**5天**的“应急安全类数字化微课开发与应用”工作坊。项目旨在引入前沿的“AI生成+实景拍摄+数字化剪辑”复合技术流，赋能一线安全骨干，将枯燥的操作规程转化为“看得见、听得懂、学得会”的标准化视频微课，构建集团专属的应急安全数字化知识库。

二、参训学员

本次工作坊汇聚了集团安全生产条线的精英力量，共计**78位**业务骨干与兼职讲师参训。他们来自集团下属的**17个**核心二级单位，覆盖了采矿、选矿、冶炼、加工、科研及工程建设等全产业链条：

1. 矿山板块：德兴铜矿、永平铜矿、城门山铜矿、武山铜矿、银山矿业、银珠山矿业、七宝山矿业；

2. 冶炼与加工板块：江铜贵冶、铅锌公司、金德铝业、江西电缆、铜板带公司；

3. 专业化支持板块：江铜建设、江铜环境、江铜研究院、南方公司、江铜国兴。

三、工作坊日程安排（5天实战）

鉴于参训人数多、开发数量大、技术跨度广的特点，本项目采用了“前三天高强度集训+后两天封闭式制作”的日程策略，确保每位学员都有充足的时间打磨作品。

第1天：破局——选题聚焦与结构化脚本构建

【上午】痛点扫描与选题：避开宏大叙事，利用“痛点扫描法”锁定一线作业中的“盲区黑洞”与“高频违章”点，确立微课选题。

【下午】结构化脚本设计：导入微课脚本模型（情景引入-错误示范-正确操作-要点总结），学员完成分镜脚本的初稿撰写。

第2天：赋能——AI脚本优化与虚实素材生产

【上午】AI辅助脚本润色：（技术亮点）演示利用豆包等AI大模型优化提示词（Prompt），将生硬的操作规程转化为口语化、场景化的解说词。

【下午】虚实结合素材获取：

（1）实景拍摄技术：教授手机摄影的推、拉、摇、移运镜技巧及布光法则，解决设备实拍难题。

（2）AI文生视频技术：（核心黑科技）针对井下坍塌、有毒气体泄漏等“不敢拍、不能拍”的高危场景，利用即梦等AI工具，现场演示“文字生成图片、图片生成视频”技术，在教室内一键生成逼真的事故模拟视频，实现素材“零成本、零风险”获取。

第3天：进阶——后期剪辑技术与制作启动

【上午】剪映专业版实操：系统教学多轨道剪辑、关键帧动画、蒙版特效及“文本转音频”技术（解决学员配音难、口音重的问题，实现标准AI配音）。

【下午】制作启动（里程碑）：学员正式进入制作阶段，导入素材、搭建粗剪框架，张老师现场巡回辅导，解决技术卡点。

第4天：攻坚——全天候封闭式制作与辅导

【全天】一对一精细化辅导：学员制作，张老师针对每位学员的进度，从剪辑节奏、画面特效、字幕包装等方面进行“手把手”的个性化辅导，确保作品质量不掉队。

第5天：交付——成品打磨与成果展映

【上午】最后冲刺与导出：学员完成片头片尾包装、背景音乐合成，输出1080P高清成品。

【下午】成果展映与复盘：举办微课首映礼，精选优秀作品展播，张老师从内容结构、音频质量、

视频效果、画面构图、图文并茂、字幕规范等多维度进行点评，并评选出优秀学员。

四、项目核心技术壁垒

本项目通过三大技术维度的深度融合，构建了商业讲师难以复制的竞争壁垒：

1. AI 全流程加持：从脚本润色（豆包）到素材生成（即梦），AI 不再是噱头，而是解决了“高危行业素材匮乏”的刚需痛点。

2. 专业影视化技术：将电影级的运镜与剪辑技巧降维打击，赋能非专业人员，提升微课的可看性。

3. 标准化 TTS 配音：利用技术手段抹平了学员普通话水平的差异，保证了配音质量的高度统一。

五、微课成果展示

本次工作坊成果丰硕，共计产出 **41** 门标准化的应急安全视频微课，其中 **32** 门被评为优秀作品。这些作品内容硬核、形式新颖，形成了集团宝贵的数字化安全资产。

【部分优秀微课作品目录】

1. 现场急救与应急处置类

- (1) 三步两法应对高温中暑
- (2) 厂区天然气泄漏应急处置
- (3) 心肺复苏实操攻略
- (4) 江铜贵冶稀硫酸泄露应急操作
- (5) 两步教你成为火场“杀手”
- (6) 厂区大型货车“盲区黑洞”——5 分钟破解“巨无霸”移动的安全密码

2. 机械设备与特种作业安全类

- (1) 叉车安全操作注意事项
- (2) 叉车安全驾驶规程
- (3) 电动轮汽车掩车标准
- (4) 抓斗吊的操作规程及注意事项
- (5) 提升机视频监控基本操作程序
- (6) 皮带运输机安全操作规程
- (7) 发动机保养操作流程

3. 工艺操作与规范类

- (1) 氧化碳气体保护焊安全操作规范
- (2) 3 步搞定回转窑吸收塔出塔安全操作
- (3) 3 步教你学会材料成缆机更换填充
- (4) 闪速炉子排放冰铜作业
- (5) 贵冶备料车间干燥窑操作流程
- (6) 样品铜含量化验流程
- (7) 水样取样规范流程
- (8) 扫描电子显微镜操作流程
- (9) 招防治管道静电

4. 隐患排查与劳保防护类

- (1) 3 分钟内学会正确佩戴基本劳保用品
- (2) 3 分钟教你学会二次电缆头的制作
- (3) 3 步教你正确使用升降机
- (4) 3 步规范炸药车司机安全操作规程
- (5) 如何做好叉车的日常点检
- (6) 如何正确使用五点式安全带
- (7) 井下安全专管员日常巡查程序
- (8) 便携式气体检测仪的使用方法

- (9) 冬季车辆安全检查
- (10) 办公场所用电安全注意事项
- (11) 制样时劳保用品正确穿戴
- (12) 外来人员入厂安全告知

六、工作坊成效

本次江西铜业项目不仅完成了一次安全知识的数字化沉淀，更验证了“AI生成+实操制作”混合模式在大规模、高难度培训交付中的卓越效能。

- 1. **产能惊人：**5天时间，78位零基础学员，实现了41门成品微课的交付。
- 2. **降本增效：**AI生成技术完美替代了昂贵的高危场景实拍，微课开发成本降低90%以上。
- 3. **技能升级：**为集团培养了一支掌握“脚本-拍摄-AI生成-剪辑”全技能树的复合型内训师队伍。

2025年中国电建集团河北工程有限公司“AI+精品课程开发”工作坊项目介绍

一、项目背景

中国电建集团河北工程有限公司作为行业标杆，拥有一批深耕一线的业务专家。为进一步提升企业兼职培训师的课程开发能力，将隐性经验转化为显性的组织智慧，公司特组织开展本次“AI+精品课程开发”工作坊。

本项目于2025年6月25日至26日实施，为期两天一晚。参训的38位学员既是各岗位的业务专家，也是企业内部的兼职培训师。项目旨在通过高强度的实战训练与AI技术赋能，帮助学员掌握课程开发核心技术，产出高质量的精品课程。

二、项目实施过程

本项目采用了“精细化训前诊断+结构化实战开发+AI/VBA全流程赋能+闭环式训后交付”的实施模式，确保每个环节都有实质性的产出。

1. 训前准备：独创的“颗粒度”诊断与干预（提前一周）

为确保两天一晚的培训效果最大化，张老师将辅导工作前置：

(1) 资料深度审阅：提前一周获取《内训师培训报名表》，详细研读包含姓名、单位、岗位、拟开发主题、对象及内容大纲在内的所有资料。

(2) 三维评估分析：张老师对38个课题逐一进行“颗粒度、价值度、可行性”分析，并形成具体的文字建议书。

(3) 直播精准辅导：开展训前课题直播辅导，将评估建议逐一反馈给兼职内训师。这一动作让学员有充分的时间在训前思考并调整主题，使之更加聚焦、更具业务价值，确保在两天一晚内具备开发的可行性。

2. 6月25日上午：课程精准定位

(1) 张老师带领全员确定课程定位，涵盖开发主题、开发背景、开发目标等核心要素。

(2) 深度分析课程学习对象，制定清晰、可衡量的课堂教学目标，为课程搭建稳固的骨架。

3. 6月25日下午：经验萃取与课程内容构建

(1) 围绕既定主题，运用“结构化分层萃取技术”，引导学员挖掘业务中的最佳实践经验。

(2) 将萃取出的经验转化为高价值的教学内容，确保课程“干货满满”，拒绝空洞理论。

4. 6月25日晚上：夜战通关验收

(1) 开启“夜间辅导”模式，张老师对每位兼职内训师的经验萃取成果进行现场验收。

(2) 采取“一对一点评反馈”机制，针对问题点进行辅导优化，直至所有学员的萃取成果验收合格。

5. 6月26日上午：教学设计与AI技术赋能

(1) 运用结构化研讨方式，带领学员深度学习“五星教学策略”、常用教学方法及教学活动设计技术。

(2) AI全流程加持：现场演示如何利用专业的AI提示词（Prompt），一键生成生动的教学案例

和高质量的课堂练习材料，解决业务专家“有素材、难编写”的痛点。

6. 6月26日下午：辅导验收与VBA自动化课件制作

(1) 张老师辅导学员完成教学设计方案、教学案例及练习材料的定稿。

(2) 黑科技交付：运用张老师自创的VBA代码程序，帮助学员将梳理好的教学活动表直接自动生成PPT课件。这一技术创新极大地提升了效率，现场即完成了9个课程作品的一稿制作。

7. 训后交付：保姆式陪跑与成果落地（训后一周）

(1) 线上持续辅导：建立微信辅导群，张老师在线协助学员完善课件包，解答疑难问题。

(2) 辅助生成课件：利用VBA工具帮助未在现场完成的学员生成PPT课件，并提供持续的优化建议。

(3) 最终成果验收：在张老师不厌其烦、耐心细致的辅导下，全班最终完成了38个精品课程包的交付。

三、客户评价与服务特色

张老师始终秉持“以结果为导向，为客户创造价值”的服务宗旨。在本项目中，不仅提供了硬核的AI与VBA技术工具，更展现了极高的敬业精神。这种“授人以渔”且“扶上马送一程”的服务态度，获得了中国电建河北工程有限公司及合作机构的一致好评。

四、课程成果展示

本次工作坊共产出38门紧贴业务实战的精品课程，覆盖了工程技术、项目管理、商务经营、党建及前沿科技应用等多个领域。

1. 工程技术与现场实务类

- (1) 升压站土建总布置设计关键问题
- (2) 山地风电工程接地电阻率偏高的原因及解决方案
- (3) 相控阵超声检测技术在火电施工中的应用
- (4) 现场总线型仪表调试
- (5) 电力变压器安装培训
- (6) 风力电机组基础施工工艺流程、问题及难点
- (7) 高速公路服务区大车停车区柔性支架的安装流程
- (8) 关于设计施工中的基础选型
- (9) 专项施工方案全生命周期管理问题及策划
- (10) 如何锚定项目质量管理关键控制

2. 商务经营与法律风控类

- (1) 新能源商务模式解读
- (2) 新能源项目开发与申报流程
- (3) 新能源项目市场分析及投标策略实务
- (4) 专项债项目谋划
- (5) EPC光伏项目三个阶段潜在的经营法律风险识别及应对
- (6) 建工领域表见代理风险的识别与应对
- (7) 指定分包模式下总承包人的法律风险与防范
- (8) 设备物资采购合同谈判要点及注意事项
- (9) 项目中标前工程建设项目主要流程及要点
- (10) 财务合规管理的三大风险点

3. 职能管理与通用技能类

- (1) 公司新闻稿撰写
- (2) 会议纪要写作规范与技巧
- (3) 面试技巧与策略
- (4) 行政业务接待

- (5) 保密工作必修课
- (6) 企业网络安全防护能力提升培训
- (7) 废旧物资处置操作过程及注意事项
- (8) 工伤实务中的难点-工伤认定
- (9) 建设项目农民工薪酬管理实务

4. 前沿科技与 AI 应用类

- (1) AI 大模型在电力能源相关领域的应用落地
- (2) AI 大模型在城市治理领域的应用
- (3) 电网侧独立储能和工商业用户侧储能前期开发及案例分享

5. 党建与安全文化类

- (1) 项规定改变中国，从“徙木立信”到“化风成俗”
- (2) 发展党员专题培训
- (3) 如何加强施工企业流动分散党员管理
- (4) 项目党支部智慧党建系统“三会一课”、主题党日录入培训
- (5) 班组安全管理 PDCA 全流程实践
- (6) 建设工程安全监督管理系统的应用

2025 年交通银行普惠金融案例萃取工作坊项目

一、项目背景

在普惠金融业务向“深水区”迈进的关键阶段，如何破解获客难、风控难、运营难的痛点，实现从“广撒网”到“精准滴灌”的转型，是当前业务发展的核心命题。通过对两期工作坊产出的 12 个课题进行深度分析，我们发现交通银行正致力于解决三大核心挑战：

1. 营销精准化难题：亟需通过客户画像与分层管理，提升触达效率与转化率。

2. 数字化转型落地：急需将数字化工具融入客户经理日常作业，实现效能跃迁。

3. 科创与园区场景深耕：面对轻资产、重研发的科创企业，传统信贷逻辑失效，急需探索“银园联动”、“银政担协同”的新模式。

为此，交通银行特组织开展“普惠金融案例萃取工作坊”，旨在通过系统化的萃取技术与 AI 赋能，将一线业务骨干在上述领域的零散、隐性经验，沉淀为可复制、可推广的标准化案例资产，赋能全行普惠业务的高质量发展。

二、工作坊实施安排

本项目分两期实施，共计 87 位业务骨干参与，产出 12 个高质量精品案例。

第 1 期：2025 年 5 月 13 日-14 日，45 人，6 个课题组。

第 2 期：2025 年 5 月 20 日-21 日，42 人，6 个课题组。

三、项目过程与亮点：AI + 结构化萃取技术的双重革新

本次工作坊采用了“痛点锁定-结构化萃取-AI 赋能-三级打磨”的闭环交付模式：

1. 精准锁定与框架搭建（第 1 天）

(1) 痛点狙击：辅导各课题组摒弃“记流水账”，锁定业务中最痛、最具代表性的场景，确定案例主题。

(2) 结构化研讨：引导学员拆解优秀案例的“基因”，建立对案例结构与写作风格的认知标准。

(3) 故事曲线规划：引入“故事曲线工具”，带领学员填写《案例萃取画布》，梳理出跌宕起伏的案例背景、挑战与核心价值。

(4) AI 辅助叙事：（技术亮点）针对学员“只会做、不会写”的痛点，张老师现场演示如何利用 AI 提示词（Prompt）优化案例事件的描写，帮助学员在保留原始素材真实性的基础上，大幅提升文字的感染力与逻辑性。

2. 深度萃取与模型建构（第 2 天）

(1) 分层萃取技术：讲解“策略绩效经验萃取金字塔模型”，引导学员从单纯的“做法”上升到“思维理念、打法套路、工具模型、陷阱误区”等高维经验。

(2) AI 赋能经验提炼：(技术亮点) 演示利用 AI 工具辅助进行“道、法、术、器、坑”的结构化经验梳理。AI 不仅帮助学员补全了思维盲区，更将碎片化的经验整合成系统化的方法论，极大地提升了经验萃取的深度与广度。

3. 极致的品控流程（训后一周）

为确保案例达到“出版级”质量，项目执行了严苛的“三稿打磨制”：

(1) 稿：学员训后提交，张老师进行线上逐篇点评与反馈。

(2) 稿：学员优化后提交，张老师亲自动手进行润色与深度优化。

(3) 终稿：交付给客户的是经过专家级打磨的最终成品。

四、案例成果展示

本次工作坊成功产出了 12 个普惠金融领域的标杆案例，覆盖了**精准营销、数字化赋能、园区科创、跨条线协同**四大关键赛道。这些案例不仅是经验的总结，更是全行普惠业务的操作指南。

【第一期：精准营销与数字化突围】

1. 《精准滴灌，全域唤醒——基于同类客户画像触达营销》

核心价值：针对存量客户沉睡难题，通过构建同类客户画像，实现了从“盲目撒网”到“精准滴灌”的营销变革，大幅提升了全域客户的唤醒率 1。

2. 《精准分层，三维触达——破解主动授信“最后一公里”难题》

核心价值：面对主动授信落地难，通过“分层+多维触达”策略，打通了信贷资金到达客户手中的最后堵点 2。

3. 《数智赋能，破茧成蝶——客户经理效能跃迁的数字化突围》

核心价值：聚焦客户经理人均产能瓶颈，探索出一条利用数字化工具释放人力、实现效能倍增的转型路径 3。

4. 《园区星火，燎原科创——交通银行轻资产科技企业的园区深耕之道》

核心价值：针对轻资产科技企业融资难，总结了一套深耕园区、批量获客与精准风控的实战打法 4。

5. 《科技筑梦，照亮未来——携手园区共同为“初创”科技企业保驾护航》

核心价值：关注初创期企业痛点，通过与园区深度绑定，建立了全生命周期的金融护航体系 5。

6. 《“助农服务队”深度陪伴模式——普惠业务跨条线协同产能提升》

核心价值：打破条线壁垒，组建“助农服务队”，通过深度陪伴与跨界协同，挖掘出普惠业务新的增长极 6。

【第二期：生态联动与风控创新】

7. 《多维协同，齐绘新篇——公司普惠联动助推支行普惠业务高质量发展》

核心价值：建立了“公私联动、部门协同”的作业机制，有效解决了支行普惠业务单打独斗、资源匮乏的困境 7。

8. 《数字启航，绩绽锋芒——数字化应用助力 Z 支行提升服务质效》

核心价值：以 Z 支行为样板，展示了数字化工具在提升基层网点服务质效、优化客户体验方面的具体应用与成效 8。

9. 《三位一体，“园”助科技——银政担助力园区订单贷》

核心价值：创新构建“银行+政府+担保”三位一体模式，巧妙利用“订单贷”产品，解决了园区科技企业的供应链融资难题 9。

10. 《从单点击破，到链式获客——银园协同实现科技型企业批量拓客》

核心价值：突破传统单户营销模式，利用银园协同机制，实现了“搞定一个、带来一串”的链式批量获客效应 10。

11. 《融通共生，交行赋能——您的每一步成长都有我们护航》

核心价值：强调与客户“融通共生”的服务理念，通过全方位的赋能体系，增强了客户粘性与综合贡献度 11。

12. 《风控引领普惠，共赢科创未来——NX 分行“重研发、轻资产”企业信贷风险管理实践》

核心价值：直面科创企业“重研发、轻资产”的风控死穴，探索出一套基于技术流与人才流的新型信贷风险评估体系 12。

五、工作坊成效

本次项目通过“AI 技术加持”与“专家级深度辅导”，实现了普惠金融业务经验的资产化与标准化。这 12 个案例不仅为全行客户经理提供了可复制的实战“兵法”，更通过对数字化、生态化模式的深度萃取，为交通银行普惠金融业务的创新发展注入了强劲的内生动力。

2025 年河北新天绿色能源“AI+精品课程开发”工作坊项目

一、项目背景

为进一步提升内部专家的专业经验沉淀能力，打造一批高质量的企业级精品课程，河北新天绿色能源特组织开展“AI+精品课程开发”工作坊。本次项目以“产出通过内外部专家评审认证的精品课程”为唯一目标，采用了“小班制、精细化、全闭环”的培养模式。

项目于 2025 年 4 月 22 日至 24 日举行，为期三天两晚。17 位来自生产、技术、职能等核心岗位的业务骨干，在张海老师的带领下，深度融合 AI 技术与结构化开发方法，最终完成了 17 门高质量课程的开发与打磨。

二、工作坊实施安排

1. 时间与规模

时间：2025 年 4 月 22 日-24 日（3 天 2 晚）

学员：17 位内部业务专家，采取小班教学，确保每位学员都能获得深度的辅导与反馈。

本次工作坊采用“小班制（17 人）+精细化辅导”模式，将开发动作拆解至每个半天，确保每个环节都有产出、有验收。

2. 独创的“预防性”训前干预（训前一周）

- 动作：张老师提前一周获取学员的拟开发主题及原始资料，进行深度审阅。
- 交付：为每位学员单独出具一份《课题评估报告》。
- 价值：在线下培训前即完成“排雷”，有效规避了选题过大、定位不清等常见弯路，为产出精品奠定了坚实基础。

3. 精细化日程推进（三天两晚）

第一天：精准定位与深度萃取

【上午】诊断与定位：张老师基于《课题评估报告》进行现场反馈；讲解精品课程的整体规范与构成；辅导学员逐一确定课程主题，完成《课程定位表》，确保起跑线上的正确性。

【下午】结构化萃取：董老师分享“经验的结构化分层萃取技术”，引导学员挖掘最佳实践；学员现场填写《经验萃取表》，将隐性经验显性化。

【晚上】成果验收（里程碑 1）：张老师对 17 位学员的经验萃取成果进行逐个验收与点评反馈，辅导学员优化完善，确保课程内容的“含金量”。

第二天：教学设计与 AI 赋能

【上午】五星教学设计：运用结构化研讨方式，深度解析“五星教学模式”与常用的教学方法；带领学员完成“教学活动三段式设计”，构建符合成人学习规律的课程骨架。

【下午】AI 辅助内容生产：（高能环节）张老师现场演示如何运用 AI 工具与专业提示词（Prompt），高效撰写生动的教学案例，并自动生成匹配的课堂练习材料，解决业务专家“有经验、难输出”的痛点。

【晚上】活动验收（里程碑 2）：张老师辅导大家优化每门课程的教学活动设计，并逐一通过验收，确保教学逻辑的严密性。

第三天：技术提效与成品交付

【上午】VBA 黑科技转化：首先对学员的教学案例和练习材料进行点评优化；随后，张老师运用自创的 VBA 代码工具，帮助学员将梳理好的教学活动表一键转换为 PPT 课件，极大地提升了课件制作效率。

【下午】课程包总装与一稿点评：学员完善 PPT 及全套课程包（包含：课程说明书、萃取表、教学活动表、案例库、练习题库、学员手册等）。张老师对每位学员的“课程包一稿”进行逐一现场点评，给出具体的优化整改建议。

4. 严格的训后质控（训后一周）

- 动作：学员根据一稿反馈意见，在一周内提交“课程包二稿”。
- 交付：张老师依据 10 余项关键指标，对 17 门课程进行详细打分与书面评价（详见《课程评价表》），提交给人力资源部作为评审结果的重要参考。

三、项目成果与评价

本次工作坊产出的课程质量极高，在严格的评分体系下，多门课程得分超过 95 分，整体呈现出实战性强、工具落地、教学设计巧妙的特点。

【精品课程主题清单及评价亮点】

1. 《职场沟通力提升：告别“不会说”，实现平层高效连接》

评价：97.5 分。直击职场痛点，案例丰富且贴切，逻辑严密，具有极高的推广价值。

2. 《ExcelVBA 效率提升：自动化处理重复性办公任务》

评价：96.5 分。典型的技术实战课，直接解决办公效率低下的问题，工具性与实操性极强。

3. 《HR 如何规避劳动合同订立中的风险》

评价：96.5 分。风险防控类优秀案例，不仅指出了风险点，更提供了具体的规避话术与工具箱。

4. 《报销流程 5S 优化实战》

评价：96.5 分。创新性地将 5S 工具应用于财务流程优化，有效解决了报销繁琐的业务痛点。

5. 《情商提升：职场情绪的有效识别与管理》

评价：96.5 分。将抽象的情绪管理具象化，提供了可操作的识别与管理步骤，教学设计非常巧妙。

6. 《公司合同管理与处理实务》

评价：95.5 分。内容详实，覆盖了合同管理的全生命周期，是法务风控领域的实用指南。

7. 《LNG 初级认知培训》

评价：95.5 分。结构清晰，知识点拆解到位，非常适合新员工快速入门。

8. 《低压接地系统安全：接地故障防护与等电位连接实务》

评价：95.5 分。技术深度足够，通过实务案例解析复杂的电气安全原理，专业度极高。

9. 《高效撰写工作总结》

评价：95.5 分。提供了结构化的写作模板，能立竿见影地提升员工公文写作能力。

10. 《视频会议人声混音优化设计：提升沟通质量，打造专业形象》

评价：95.5 分。选题切口小而精，解决了远程办公时代的具体技术痛点，实用性强。

11. 《天然气计量输差管理：理论解析与实战应用》

评价：95.5 分。理论与实战结合紧密，为核心业务指标的管理提供了系统性方案。

12. 《生产数据报告实操：日报及风机运行统计报告全掌握》

评价：95.5 分。紧贴生产一线需求，规范了数据报告的统计口径与呈现方式。

13. 《双馈风力发电机组发电机对中测量及调整》

评价：94.5 分。步骤清晰，操作规范，是标准化的技术操作教材。

14. 《增值税专用发票：场景精准判断》

评价：94.5 分。通过场景化教学帮助员工精准判断发票合规性，规避税务风险。

15. 《个人效能跃升：用 3D 模式养成卓越工作习惯》

评价：94.5 分。引入 3D 模型工具，为员工个人效能提升提供了新颖的方法论。

16.《供应商信息维护及无合同付款》

评价：94.5分。聚焦供应链管理中的具体操作环节，规范了信息维护与付款流程。

17.《风电机组典型故障排查与诊断介绍》

评价：94.5分。汇集了典型故障案例，建立了系统的排查诊断逻辑，对一线运维人员极具参考价值。

四、工作坊成效

本次河北新天绿色能源“AI+精品课程开发”工作坊，通过“训前深度诊断 + 训中精细化辅导 + AI/VBA 全流程赋能 + 训后量化评价”的闭环模式，成功实现了17门课程从“经验”到“精品”的跨越。特别是AI与VBA技术的应用，将课程开发效率提升了50%以上，同时通过严格的评审机制，确保了每一门产出课程都具备企业级认证的高水准。

2025年中铁十一局集团项目关键岗位任职资格认证配套课程开发项目

一、项目背景

中铁十一局集团有限公司为构建科学的人才发展梯队，全面推进“项目关键岗位任职资格认证体系建设”。该体系的核心在于通过标准化的课程赋能，确保关键岗位人才具备履职所需的专业能力与管理素养。

为此，中铁十一局特邀张老师开展为期三期的“关键岗位任职资格认证配套课程开发”项目。本项目旨在利用AI智能体与结构化课程开发技术，带领各条线的业务专家，在极短的时间内开发出匹配任职资格标准的高质量配套课程，实现从“岗位标准”到“培训课程”的精准落地。

二、项目实施安排

本项目采用“分期推进、聚焦岗位、集中攻坚”的实施策略，累计历时6天，覆盖了项目部最核心的七大关键岗位。

1. 第一期（4月22日-23日）：安全与技术条线攻坚，参训学员84人

（1）聚焦岗位：项目安全总监、项目安全部长、项目工程技术部长。

（2）目标：夯实安全生产底线，提升工程技术管理标准化水平。

2. 第二期（5月15日-16日）：党群与行政条线攻坚，参训学员78人

（1）聚焦岗位：项目党支部书记、项目办公室主任。

（2）目标：强化党建引领作用，提升综合办公室行政效能与协调能力。

3. 第三期（5月29日-30日）：物资与设备条线攻坚，参训学员75人

（1）聚焦岗位：项目物资部长、项目设备部长。

（2）目标：优化供应链管理，保障设备运行安全与成本效益。

三、项目过程与亮点：AI智能体赋能下的提质增效

面对“时间紧、任务重、专业跨度大”的挑战，本次项目打破了传统课程开发的线性模式，创新性地引入了AI智能体（AI Agents）协同开发模式，实现了课程开发的“加速度”。

1、AI驱动的全流程开发闭环张老师将课程开发拆解为“大纲规划、内容梳理、教学活动设计”三大核心环节，并为每个环节植入了定制化的AI工作流：

（1）大纲规划：利用AI快速扫描岗位任职资格标准，生成逻辑严密的课程框架。

（2）内容梳理：借助AI强大的知识库，辅助专家将隐性经验转化为结构化的教学内容。

（3）活动设计：运用AI设计案例分析、情景模拟等教学活动，提升课程互动性。

2、“提示词工程”与现场实操教学在工作坊现场，张老师采用了“提示词（Prompt）交付+随机演示+全员复刻”的教学模式。张老师向学员提供经过验证的专业提示词，随机抽取一个待开发课题进行现场0到1的AI开发演示。学员们“眼见为实”，迅速掌握AI工具的使用技巧，按部就班地完成了从构思到落地的全过程。

3、精准匹配任职资格标准不同于通用的技能培训，本次开发紧扣“任职资格认证”这一核心目标。所有产出的课程均直接对应岗位的核心履职能力与关键绩效行为，确保了培训内容的针对性与实

效性。

四、课程成果展示

经过三期的集中攻坚，各关键岗位专家输出了大量高质量的标准化课程，形成了覆盖全面的任职资格课程体系。以下为各岗位开发完成的部分核心课程目录：

1、项目安全管理系列（安全总监/安全部长）

(1) 管理与素养类：《韧性团队打造：从个人到组织的抗逆力》、《高品质问题分析与决策》、《职场伦理与决策》、《核心职业能力提升》、《高效沟通与应变技巧》。

(2) 专业实务类：《全员安全生产责任制编制与考核》、《生产安全事故应急预案编制与演练》、《危大方案安全管理》、《安全风险分级管控》、《隐患排查治理基本知识》。

(3) 标准化建设类：《项目安全管理制度建设》、《内业资料标准化要求及流程》、《安全生产费用提取和使用管理》、《特种设备安全管理基础知识》。

(4) 特定场景检查类：涵盖铁路、公路、房屋市政、机电工程及施工现场临时用电等多维度的安全检查要点课程。

2、项目工程技术系列（工程技术部长）

(1) 核心技能类：《WBS 工作分解结构应用》、《专项施工方案编制培训》、《技术交底与作业指导书编制》、《识图算量与工程数量管控》。

(2) 创新与创效类：《专利、工法、论文及技术总结写作思路》、《创新工艺汇编》、《五量收集及分析》。

(3) 标准化管理类：《施工图审核要点培训》、《工程制图培训》、《施工质量培训》、《公文格式培训》。

3、项目物资与设备管理系列（物资部长/设备部长）

(1) 物资管控类：《物资质量安全红线管理》、《物资验收与盘点制度》、《信息化助力项目物资成本核算》、《周转材料标准化与管理》、《民用爆炸物品安全管理》。

(2) 设备运营类：《设备单机核算与经济活动分析》、《设备进退场及维保管理》、《施工用电配置原则及负荷计算》、《大型（特种）设备安全管理》。

(3) 数字化工具类：《铁建云链操作手册》、《智慧物料系统操作手册》、《物资/设备业务系统操作实务》。

4、党群与行政综合系列（党支部书记/办公室主任）

围绕项目党建实务、综合协调、公文流转、督查督办、企业文化落地等核心职能，完成了针对地铁、铁路、公路等不同项目类型的党支部书记与办公室主任履职配套课程开发，有效支撑了项目部的软实力建设。

五、工作坊成效

本次项目中铁十一局“关键岗位任职资格认证配套课程开发”工作坊的圆满成功，不仅输出了一套标准化、体系化、实战化的课程资产，更体现了以下核心价值：

1. 体系落地：成功将纸面上的“任职资格标准”转化为可学习、可复制的“培训课程”，打通了人才培养的“最后一公里”。

2. 技术赋能：参训的业务专家掌握了 AI 工具在知识萃取与课程开发中的应用，完成了数字化时代的技能升级。

3. 降本增效：借助 AI 智能体工具，在短短 6 天（3 期）内完成了海量课程的高质量开发，极大地降低了课程开发的时间成本与人力投入，达成了客户预期的“多、快、好、省”目标。

2025 年国星光电“AI+精品课程开发”工作坊项目

一、项目背景

佛山市国星光电股份有限公司（简称“国星光电”）作为广东省属国有独资重点企业及国内 LED 行业的创新引领者，始终坚持创新驱动发展战略。为了进一步支撑公司“打造世界一流的 LED 行业

创新引领者”的愿景，沉淀企业发展历程中积累的宝贵经验，国星光电特组织开展本次“AI+精品课程开发”工作坊。

本次项目旨在利用最前沿的 AI 技术与敏捷开发方法论，帮助公司内部的资深员工与技术专家，将隐性的岗位经验萃取为显性的标准化课程，构建具有国星光电特色的知识资产库。项目于 2025 年 3 月 21 日至 22 日举行，面对 90 多位来自研发、生产、销售、职能等各条线的业务骨干，这是一次对培训交付能力与效率的极限挑战。

二、工作坊实施安排

1、时间与规模

(1) 时间：2025 年 3 月 21 日-22 日（2 天 1 晚高强度实战）

(2) 学员：90 多位国星光电资深员工及技术专家。学员非专职讲师，且人数众多，覆盖岗位极广。

2、核心挑战

(1) 规模超大：单场工作坊参训人数达 90 多人，远超常规课程开发班级规模。

(2) 时间极短：仅用 2 天时间，要求每人输出一门包含完整课件的精品课程。

(3) 零基础起步：学员多为技术与业务专家，缺乏课程开发与教学设计经验。

三、应对策略与技术创新

面对“史无前例”的交付难度，张老师采用了“敏捷化+标准化+智能化”的三位一体开发策略，确保项目的高质量交付：

1、敏捷化开发：聚焦痛点，小而精

摒弃传统大而全的课程开发模式，引导学员聚焦于一个具体的业务问题或核心任务。通过“5Why 分析”、“痛点扫描”等工具，确保课程内容直击业务实战，体现“小切口、深挖掘”的敏捷开发理念。

2、标准化流程：四表定乾坤

张老师提供统一的《课程开发工具包》，包含课程定位表、经验萃取表、教学内容表、教学设计表。通过标准化的填空式作业，统一全员开发步调，确保 90 多位学员在进度上保持一致，质量上可控。

3、AI 全流程协同：重塑开发效率

AI 技术贯穿课程开发全生命周期。从选题聚焦、大纲梳理，到教学案例的“二创”、角色扮演脚本的编写，AI 成为了每位学员的“超级助教”。特别是在教学案例与练习材料的编写上，AI 的介入大幅提升了内容的丰富度与专业度。

4、VBA 代码黑科技：一键生成 PPT

针对课程开发中最耗时的 PPT 制作环节，张老师引入了自主研发的 VBA 代码工具。学员只需在 Excel 中完成教学内容的梳理，运行代码即可自动生成 PPT 课件。该工具自动完成排版、配色、文字格式设置，学员仅需利用 AI 工具（如豆包、即梦）生成匹配图片进行微调。这一技术创新将 PPT 制作效率提升了 90% 以上，让学员从繁琐的排版中解脱，专注于核心经验的萃取。

四、项目过程管控

1. 第 1 天：深度萃取与设计

(1) 上午：利用《课程定位表》锁定主题，运用结构化工具进行高强度的经验萃取。

(2) 下午：导入“五星教学原理”，讲解常用教学方法，完成教学活动设计。

(3) 晚间：线上社群即时点评，反馈作业共性问题。

2. 第 2 天：AI 赋能与成果产出

(1) 上午：利用 AI 提示词技巧，批量生成高质量教学案例与课堂练习材料。

(2) 下午：验收教学设计成果，利用 VBA 工具现场生成 PPT 初稿。

成果：现场完成 20+ 个标杆课程包的一稿制作。

3. 训后跟进：

一周内对提交的课程包进行线上一对一点评反馈，辅助学员完成最终版 PPT 课件的生成与美化。

五、课程成果展示

本次工作坊最终成功产出 94 门高质量内部精品课程，课程主题覆盖了 LED 封装技术、质量管理、市场营销、职能管理等多个核心领域，形成了国星光电宝贵的智力资产库。

成果清单（部分代表性课程）：

【研发与技术攻坚类】

1. 《Micro LED 的封装工艺介绍及应用》——聚焦前沿技术，解析封装工艺难点。
2. 《LED 倒装产品失效问题分析》——深度复盘失效案例，提供技术解决方案。
3. 《提升 LED 灯珠气密性的设计策略》——从源头设计解决气密性痛点。
4. 《TOPLED 器件封装荧光粉配调技术》——沉淀核心配方调试经验。
5. 《穿戴 LED 基础知识、生产工艺制程及应用》——针对智能穿戴新兴市场的技术赋能。

【质量管理与问题解决类】

6. 《5WHY 分析法对于排查质量问题真因的应用》——普及根因分析工具，提升全员质量意识。
7. 《8D 问题解决方法的应用》——引入国际通用标准，规范问题解决流程。
8. 《LED 封装焊线失效模式分析和改善对策》——针对特定失效模式的实战复盘。
9. 《质量问题处理三要素：柏拉图&鱼骨图&控制图》——综合运用统计工具提升良率。
10. 《供应商质量管理两大武器-绩效管理&质量改进》——强化供应链质量管控能力。

【生产制造与运营类】

11. 《柔性生产计划的制定与执行》——应对多品种小批量订单的排产智慧。
12. 《SMT 回流炉炉温标准曲线制作指南》——标准化关键设备参数设置。
13. 《如何做好一名现场生产班长》——赋能一线班组长管理能力。
14. 《一线生产车间人工成本控制》——落实降本增效的实战方法。
15. 《车间一线如何建立关键质量数据的 SPC 管控》——推动数据驱动在现场管理。

【市场营销与客户服务类】

16. 《解锁客户需求密码，开启销售成功之门》——提升销售人员的需求洞察力。
17. 《如何做好 LED 在新赛道新产品的营销》——针对新兴市场的营销策略布局。
18. 《大客户订单交付管理》——优化大客户服务流程，提升满意度。
19. 《倾听、共情、解决：客户投诉处理方法》——标准化客诉处理流程，转危为机。
20. 《竞品分析全流程解析》——建立系统的市场情报分析能力。

【职能管理与通用技能类】

21. 《AI 技术重塑 HR》——探索 AI 在人力资源管理中的创新应用。
22. 《研发项目管理及产品设计规则》——规范研发全生命周期管理。
23. 《合同管理及信用风险管控要点》——筑牢企业法律与信用风险防线。
24. 《高新技术企业认定申报材料实务》——沉淀政策申报的关键实操经验。
25. 《并购投资那些事儿》——分享资本运作与并购实战经验。

六、工作坊成效

本次“AI+精品课程开发”工作坊不仅完成了 94 门课程的实体交付，更实现了三大价值突破：

1. 技术赋能效率革命：验证了“AI 辅助内容生产+VBA 自动化课件制作”模式在超大规模培训中的可行性，将课程开发效率提升至行业新高度。

2. 隐性经验资产化：成功将国星光电在 LED 领域的深厚技术积累与管理经验，转化为可复制、可传承的标准课程，避免了人才流动带来的知识流失。

3. 人才队伍实战化：通过高强度的实战演练，培养了一批既懂业务又懂开发的复合型内部专家，为国星光电构建学习型组织奠定了坚实基础。

2024 年如东农商银行业务专家课程开发工作坊项目

一、项目背景

为进一步挖掘行内业务专家的最佳实践经验，推动隐性经验的显性化与标准化，如东农商银行特组织开展“经验萃取与课程开发工作坊”。本次项目旨在通过系统化的方法论，引导业务骨干将日常工作中的优秀经验沉淀为高质量的内部课程，从而提升全行员工的专业技能与业务水平。本次工作坊于2024年11月22日至23日举行，吸引了50位来自各条线的业务专家与骨干参与，共组建15个课题攻坚小组，通过集中研讨与实战开发，产出了丰硕的课程成果。

二、工作坊实施安排

1、时间与参与人员

- 时间：2024年11月22日-23日（2天2晚高强度实战）
- 学员：50位如东农商银行各业务条线骨干，划分为15个课题组。

2、实施流程与交付标准本次工作坊采用“萃取-设计-赋能-产出”的全流程闭环模式：

- 第一阶段：经验萃取。引导学员跳出制度与流程的框架，聚焦业务痛点，通过结构化工具挖掘实战经验。

- 第二阶段：教学转化。将萃取的经验转化为符合成人学习规律的教学内容，并匹配相应的教学策略。

- 第三阶段：AI赋能与工具提效。运用AI工具辅助编写教学案例与练习材料，利用VBA代码实现课件制作的自动化。

- 第四阶段：成果打磨与验收。包含现场一稿产出、线上二轮深度辅导、最终成果验收交付。

三、项目过程与亮点

1、深度经验萃取：从“搬运制度”到“解决问题”区别于传统课程开发中常见的“规章制度搬运”，本次工作坊的核心在于“基于痛点的经验萃取”。张老师引导各课题组专家利用专业的《经验萃取表》，深入挖掘业务场景中实际存在的问题，并提炼出有效的解决措施。这种结构化的知识梳理过程，帮助业务专家完成了从“会做”到“会总结”的认知跨越，确保了课程内容的实战价值。

2、专业教学设计：标准化范例降低认知负荷面对教学设计中复杂的专业概念与理论，张老师通过通俗易懂的讲解与标准化的范例（Template），为学员提供了“按图索骥”的便利。学员能够快速掌握如何针对不同的教学内容匹配最合适的教学方法，极大地降低了业务专家进行教学设计的难度，确保了课程逻辑的严密性与教学活动的丰富性。

3、技术工具革新：AI与VBA代码的双重提效本次工作坊引入了前沿的技术工具，极大地提升了开发效率：

- AI辅助内容生产：带领学员运用AI工具高效编写教学案例、设计学员练习，提升了内容的生动性。

- VBA自动化课件制作：针对以往课程开发中“重PPT美化、轻内容设计”的痛点，张老师引入了一套将Excel教学活动自动转换为PPT课件的VBA代码工具。这一创新工具直接帮助学员免去了繁琐的排版工作，让大家将宝贵的精力聚焦于课程选题、经验萃取与教学设计核心环节，实现了开发效率的质的飞跃。

4、严谨的品控流程：全周期的辅导与反馈为确保产出成果的高质量，项目设置了严密的反馈机制：

- 现场一稿：2天2晚现场辅导，完成课程初稿。
- 线上二审：第2天张老师在线上对每个小组的作品进行逐一点评，提出具体的优化建议。
- 终稿交付：训后一周内，学员根据反馈提交二稿，张老师再次进行审核与反馈，最终优化定稿提交人力资源部。

四、课程成果展示

本次工作坊成功产出了15门紧贴业务实际、具备高度推广价值的内部精品课程，涵盖了营销、风控、运营、服务等多个关键领域。以下是开发出的课程主题清单：

1. 《对公转介绍营销》——破解对公客户获客难题，建立转介绍信任链条。
2. 《市场活动营销技巧》——提升线下活动转化率的关键动作分解。

3. 《信贷材料收集与审核》——规范信贷操作流程，严把风险准入关。
4. 《存量客户营销策略》——深挖存量客户价值，提升单客贡献度。
5. 《贷后检查实战指南》——识别潜在风险信号，掌握贷后管理核心。
6. 《贷前调查关键点》——还原真实经营状况，夯实信贷决策基础。
7. 《电话营销技巧》——突破客户心理防线，提升电销邀约成功率。
8. 《多产品组合营销策略》——从单一销售到综合金融服务方案设计。
9. 《反洗钱实务操作》——强化合规意识，精准识别可疑交易。
10. 《国际业务营销》——捕捉跨境金融需求，拓展国际业务版图。
11. 《陌生拜访技巧》——提升首访破冰能力，建立良好客户关系。
12. 《厅堂投诉处理与服务提升》——化解客户不满，转危为机提升满意度。
13. 《网络信息安全培训》——筑牢信息安全防线，防范网络技术风险。
14. 《休眠客户激活》——唤醒沉睡资产，重构客户链接。
15. 《运营主管日常工作流程》——提升网点运营效能，规范主管履职动作。

五、工作坊成效

通过本次“如东农商银行课程开发工作坊”，不仅成功构建了一批高质量的内部课程资产，更重要的是通过“经验萃取+技术赋能”的方式，培养了一支懂业务、会萃取、能开发的内训师队伍。创新的VBA工具与AI应用，彻底改变了传统课程开发的低效模式，为银行内部知识沉淀与人才培养注入了新的活力。

长沙银行总行客户经理最佳实践经验萃取工作坊项目

一、项目背景

长沙银行总行客户经理最佳实践经验萃取工作坊旨在通过系统化的经验总结与案例萃取，挖掘客户经理在日常工作中的优秀实践，推动全行客户经理队伍的专业能力提升与业务创新。本次工作坊于2024年11月19日至20日举行，为期2天2晚，吸引了60位来自各分支行的客户经理参与。通过集中研讨、经验萃取与成果优化，工作坊成功产出了20份高质量岗位经验成果，其中10份被评为优秀案例，为全行客户经理的业务实践提供了宝贵的参考与借鉴。

二、工作坊实施安排

1、时间与参与人员

时间：2024年11月19日20日（2天2晚）

学员：60位来自长沙银行各分支行的客户经理，分为20个课题组，每组3人。

2、实施流程

训前准备：工作坊开始前，通过1小时的线上直播培训，辅导学员确定经验主题与选题方向。

三、工作坊期间：

- 1、确定经验主题：学员结合自身工作实际，确定经验萃取的主题。
- 2、挖掘主题问题：围绕主题，深入挖掘业务中的痛点与难点。
- 3、分层萃取经验：通过结构化方法，提炼出可复制、可推广的经验。
- 4、辅导优化经验：导师对各小组的经验成果进行辅导与优化。

四、训后跟进：

工作坊结束后1周内，每个小组提交经验成果。

工作坊结束后2周内，导师对学员进行一对一辅导，进一步优化经验成果。

五、案例成果展示

本次工作坊产出的20份岗位经验成果涵盖了客户经理工作的多个领域，包括客户营销、风险防范、业务开拓、绩效管理等。以下是部分优秀案例的简要介绍：

- 1、湘农快贷客户营销。通过精准定位与高效营销策略，提升湘农快贷客户的市场覆盖率。
- 2、如何与潜力战略客户建立联系。通过系统化的客户关系管理，与潜力战略客户建立长期稳定的

合作关系。

3、存量对公结算户的需求挖掘。通过深度挖掘存量客户需求，实现对公结算业务的二次开发。

4、县域政务资源获取的关键营销动作与业务开拓。通过精准营销与资源整合，成功开拓县域政务资源市场。

5、公务员秒贷客群的触达与营销要点。针对公务员群体，设计专属营销方案，提升秒贷业务的触达率与转化率。

6、财富客户面访需求挖掘。通过高效的面访技巧，深度挖掘财富客户的潜在需求。

7、“呼啦”阵地的营销。利用“呼啦”阵地资源，创新营销模式，提升客户转化率。

8、个人账户开户风险防范的核心动作。通过规范化的操作流程与风险控制措施，防范个人账户开户风险。

9、如何判断个人消费贷款用途的真实性。通过多维度审核与数据分析，确保个人消费贷款用途的真实性。

10、中小企业大额授信业务营业收入核实。通过科学的核实方法，确保中小企业大额授信业务的合规性与安全性。

11、县域特色客群的筛选与营销。通过精准筛选与个性化营销，开拓县域特色客群市场。

12、长链保理业务的快速落地与关键动作。通过优化业务流程与关键动作，实现长链保理业务的快速落地。

13、驻点场景下消费贷款客户的营销。利用驻点场景优势，提升消费贷款客户的营销效果。

14、核心客户授信方案制定的关键动作和要点。通过科学的授信方案制定，提升核心客户的满意度与忠诚度。

15、如何做好绩效管理。通过科学的绩效管理方法，提升团队的工作效率与积极性。

16、零售特色活动组织与营销的核心要点。通过创新活动设计与精准营销，提升零售业务的客户参与度。

17、秒贷工资代发客群提升上门营销效果。通过上门营销策略，提升秒贷工资代发客群的业务覆盖率。

18、白金客户营销提质“组合拳”。通过多维度营销策略，提升白金客户的满意度与业务贡献度。

19、存量中小信贷客户营销的关键动作。通过精准营销与客户维护，实现存量中小信贷客户的二次开发。

20、个经普惠新客的综合营销技巧。通过综合营销技巧，提升个经普惠新客的市场渗透率。

六、工作坊成效

1、经验成果质量提升：通过系统化的经验萃取与导师辅导，学员的经验成果具有较高的实用性与可推广性。

2、业务能力提升：学员通过参与工作坊，进一步掌握了客户经理工作的核心技能与创新方法。

3、经验共享与推广：优秀案例的总结与分享，为全行客户经理队伍提供了可复制的实践经验。

长沙银行总行客户经理最佳实践经验萃取工作坊通过系统化的经验总结与案例萃取，成功挖掘了一批优秀的客户经理实践案例，为全行客户经理队伍的专业能力提升与业务创新提供了有力支持。未来，长沙银行将继续推动经验成果的推广与应用，助力客户经理队伍在市场竞争中脱颖而出。

交通银行总行零贷部房贷案例经验萃取工作坊项目

一、项目背景

交通银行总行零贷部房贷案例经验萃取工作坊旨在通过系统化的案例萃取与经验总结，挖掘房贷业务中的优秀实践，推动全行房贷业务的创新与发展。本次工作坊于2024年11月6日至8日举行，为期3天1晚，吸引了45位来自各分支行的业务骨干参与。通过集中研讨、案例萃取与成果汇报，工作坊成功产出了18份高质量案例，其中10份被评为优秀案例，为全行房贷业务的优化与推广提供了宝贵的实践经验。

二、工作坊实施安排

1、时间与参与人员

时间：2024年11月6日8日（3天1晚）

学员：45位来自交通银行各分支行的房贷业务骨干

2、案例萃取与成果产出

第三天上午：学员分组研讨，结合自身实践经验，提炼出18份房贷业务案例，其中10份被评为优秀案例。

第三天下午：各课题组进行案例汇报，详细介绍了案例的背景、实施过程、创新点及实际成效。

三、案例成果展示

本次工作坊产出的18份案例涵盖了房贷业务的多个维度，包括客户服务、营销策略、团队管理、数字化创新等。以下是部分优秀案例的简要介绍：

1、优势互补，合作共赢——为优质房贷客户提供专属金融服务。通过为优质房贷客户提供定制化金融服务，提升客户满意度与忠诚度。

2、辖行如何实现房贷业务快速发展。通过优化业务流程与资源配置，实现辖行房贷业务的快速增长。

3、营销动力站集中运营的创新实践。通过集中运营模式，提升营销效率与客户转化率。

4、巧借东风，扭转颓势——借助数字化营销活动及交叉销售提升房贷。利用数字化营销工具与交叉销售策略，扭转房贷业务的下滑趋势。

5、破冰之战绝地反击——利用在线看房助力房企关系升温，实现合作共赢。通过在线看房等创新方式，深化与房企的合作关系，推动房贷业务增长。

6、打造零售尖兵连，重塑交行市场音——如何凝心聚力带好团队。通过团队建设与激励机制，打造高效能的零售业务团队。

7、工欲善其事，必先利其器——如何做好系统迭代期的客户维护。在系统迭代期间，通过精细化客户维护，确保业务平稳过渡。

8、强军筑梦，守望美好——为军人及家属解燃眉之急，为支行拓宽获客渠道。针对军人及家属群体，设计专属房贷产品，拓宽获客渠道。

9、立足传统之根开出创新之花——以创新业务模式撬动公积金贷款业务发展。通过创新业务模式，推动公积金贷款业务的快速发展。

10、半攻“贝”，撬动“壳”分——提升贝壳评分的关键策略与实践分享。通过优化服务与流程，提升贝壳评分，增强市场竞争力。

11、燃激情，释放潜能——有效推进零售客户经理开展二手房业务。通过激励与培训，释放零售客户经理的潜能，推动二手房业务发展。

12、道超车，突出重围——深入二手中介合作，助力房贷业务发展。通过与二手中介的深度合作，突破房贷业务的发展瓶颈。

13、处逢生，不是奇迹——二手房业务批量获客三板斧。通过精准营销与客户关系维护，实现二手房业务的批量获客。

14、押过户开启业务发展新引擎——带押过户业务突破与推广。通过推广带押过户业务，开辟房贷业务的新增长点。

15、袭之剑，斩断合作荆棘。通过创新合作模式，解决合作中的难点问题。

16、局之路虽艰难，勇者无畏攀顶峰。通过团队协作与策略优化，克服业务发展中的困难。

17、举者难起，众行者易趋——如何联动行内其他资源促进房贷业务提升。通过联动行内资源，实现房贷业务的协同发展。

18、为彼此最好的朋友——通过楼盘关系营销提升银行按揭份额。通过深化与楼盘的合作关系，提升银行按揭业务的市场份额。

四、工作坊成效

1、案例质量提升。通过集中研讨与专家指导，学员的案例萃取能力显著提升，产出的案例具有较高的创新性与实用性。

2、经验共享与推广。优秀案例的汇报与分享，为全行房贷业务提供了可复制、可推广的实践经验。

3、业务能力提升。学员通过参与工作坊，进一步掌握了房贷业务的创新方法与营销策略，为后续业务开展奠定了坚实基础。

交通银行总行零贷部房贷案例经验萃取工作坊通过系统化的案例萃取与经验总结，成功挖掘了一批优秀的房贷业务实践案例，为全行房贷业务的创新与发展提供了有力支持。未来，交通银行将继续推动案例经验的推广与应用，助力房贷业务再上新台阶。

交通银行总行零贷部消费贷案例经验萃取工作坊项目

一、项目背景

交通银行总行零贷部消费贷案例经验萃取工作坊旨在通过系统化的案例萃取与经验总结，挖掘消费贷业务中的优秀实践，推动全行消费贷业务的创新与发展。本次工作坊于2024年9月9日至11日举行，为期3天1晚，吸引了48位来自各分支行的业务骨干参与。通过集中研讨、案例萃取与成果汇报，工作坊成功产出了21份高质量案例，其中12份被评为优秀案例，为全行消费贷业务的优化与推广提供了宝贵的实践经验。

二、工作坊实施安排

1、时间与参与人员

时间：2024年9月9日11日（3天1晚）

学员：48位来自交通银行各分支行的消费贷业务骨干

2、案例萃取与成果产出

第三天上午：学员分组研讨，结合自身实践经验，提炼出21份消费贷业务案例，其中12份被评为优秀案例。

第三天下午：各课题组进行案例汇报，详细介绍了案例的背景、实施过程、创新点及实际成效。

三、案例成果展示

本次工作坊产出的21份案例涵盖了消费贷业务的多个维度，包括客户挖掘、营销策略、公私联动、批量获客等。以下是部分优秀案例的简要介绍：

1、星火可燎原，涓流汇江海——利用行内存量房贷客户挖掘优质单位惠民贷。通过挖掘行内存量房贷客户资源，精准定位优质单位，成功推动惠民贷业务的批量获客。

2、3.7亿余额压力下，如何再增6000万。在存量业务压力下，通过优化营销策略与客户服务，实现消费贷余额的显著增长。

3、攘外必先安内——惠民贷贷款存量规模维持与增长。通过内部资源整合与客户关系维护，实现惠民贷存量规模的稳定与增长。

4、点星火燎原之光——厅堂惠民贷营销出彩，助力优质企业批量获客。利用厅堂营销场景，精准触达优质企业客户，推动惠民贷业务的批量拓展。

5、巧借东风草船借箭——以优质贷款客户带动其周边潜在客户群。通过优质客户的推荐与带动，实现潜在客户群的批量开发。

6、零贷赋能助力网点营运转型——LQ支行营运条线惠民贷展业实践。通过零贷业务的赋能，推动网点营运模式的转型与升级。

7、为李老师“助推”人生——打开高校老师的金融思路。针对高校教师群体，设计个性化金融方案，成功拓展消费贷业务。

8、深挖需求，以点扩面——由一位客户关联营销实现的批量获客。通过深度挖掘客户需求，实现由点到面的批量获客。

9、厅堂营销场景化策略——银行人员精准拓展客户服务网络。通过场景化营销策略，提升厅堂服务的精准性与客户满意度。

10、个支点，撬起地球——以赣州市国税局为起点营销整个国税系统。以重点单位为核心，辐射整个系统，实现消费贷业务的规模化拓展。

11、“既要洞若观火，又要齐心协力”——挖掘优质单位推动优享惠民贷批量获客。通过团队协作与精准定位，推动优享惠民贷的批量获客。

12、光谷追光，ZM 先行——公私联动以点破面开启 HW 武研所全生命周期金融服务。通过公私联动模式，为优质企业提供全生命周期的金融服务。

13、同心共济，共襄盛举——公私联动推动非房消费贷突破瓶颈。通过公私联动策略，突破非房消费贷业务的发展瓶颈。

14、《通百通，开启优质单位获客的大厦之门——惠民贷新机遇下的突破发展》。通过创新获客模式，实现惠民贷业务在新机遇下的突破性发展。

15、从“不合格”到全省 TOP1——一名转业军人的惠民贷展业逆袭之路。通过个人努力与策略优化，实现业务表现的逆势增长。

16、意志为翼逆风飞翔——对公客户经理消费贷新突破慕小康。通过对公客户经理的积极拓展，实现消费贷业务的新突破。

17、凝心聚力聚力以赴——撬动行外优质新户批量获客。通过团队协作与资源整合，成功撬动行外优质客户的批量获客。

18、精诚所至，金石为开——优质单位拓客案例启示一周彬。通过精准营销与客户关系维护，实现优质单位的批量拓客。

19、助力毕业生，踏上新征程——“关键人”以客荐客助推菁才贷业务。通过“关键人”策略，推动菁才贷业务在毕业生群体中的拓展。

20、由点到面扩面增量全面出击——以零贷业务撬动“大零售”转型，交享贷是一把“好枪”。通过零贷业务的全面出击，推动大零售业务的转型与升级。

21、消费信贷“王者荣耀”之进阶战——行内存量企事业单位代发客户挖掘。通过挖掘行内存量客户资源，实现消费贷业务的进阶发展。

四、工作坊成效

1、案例质量提升。通过集中研讨与专家指导，学员的案例萃取能力显著提升，产出的案例具有较高的创新性与实用性。

2、经验共享与推广。优秀案例的汇报与分享，为全行消费贷业务提供了可复制、可推广的实践经验。

3、业务能力提升。学员通过参与工作坊，进一步掌握了消费贷业务的创新方法与营销策略，为后续业务开展奠定了坚实基础。

交通银行总行零贷部消费贷案例经验萃取工作坊通过系统化的案例萃取与经验总结，成功挖掘了一批优秀的消费贷业务实践案例，为全行消费贷业务的创新与发展提供了有力支持。未来，交通银行将继续推动案例经验的推广与应用，助力消费贷业务再上新台阶。

2024 年招商银行总行资产组织最佳实践案例大赛项目

一、项目介绍

为持续提升招商银行资产组织管理干部队伍的专业素养与创新能力，深化资产组织管理经验的传承与交流，招商银行总行于 2024 年启动“招商银行总行资产组织最佳实践案例大赛”。此次大赛旨在挖掘和总结资产组织在管理、业务拓展、风险控制等方面的优秀经验，形成具有招商银行特色的最佳实践案例集，为全行员工提供宝贵的学习资源，推动资产组织管理与业务的双向提升，助力银行在激烈的市场竞争中保持领先地位。

二、项目安排

1. **案例初评阶段。**由行内外专家组成的评审团对提交的案例进行初步评审，筛选出入围复赛的 50 份案例。

2. **复赛案例辅导阶段。**张海老师于2024年11月29日至12月4日对入围复赛的案例进行细致的评分和反馈，为每位参赛者提供深度评价与建议，帮助参赛者深入挖掘案例亮点，优化内容结构。
3. **决赛选手辅导阶段。**2024年12月12日，张海老师对进入决赛的20位选手进行一对一线上辅导，针对案例的内容、结构和表达方式等方面给予专业的指导和建议，确保每一位参赛者都能以最佳状态参加决赛。

三、项目过程

1. **案例初评与反馈。**在初评阶段，专家评审团从众多案例中精心挑选出47份入围复赛的案例，这些案例涵盖了资产组织管理的多个关键领域，如资产配置、风险管理、业务创新等。张海老师在收到这些案例后，立即投入工作，对每一份案例进行了深入研究，从案例主题（包括：聚焦程度、热门程度、重要程度、挑战程度、广泛程度、高频程度、创新程度、主题命名）、主体内容（包括：角色介绍、案例背景、核心挑战、案例过程、成果效益）、经验启示（包括：立体分层、提炼口诀、建构模型、复制推广）等多个维度进行评分，平均为每份案例撰写1500字左右的深度评价与建议，为参赛者提供了明确的优化方向。
2. **复赛案例优化。**参赛者根据张海老师的反馈，对案例进行了进一步的优化和打磨。这一过程中，参赛者不仅深入反思和总结自身的工作经验，还积极吸收同行之间的优秀经验和创新做法，使得案例的质量得到了显著提升。
3. **决赛选手一对一辅导。**在决赛前夕，张海老师对进入决赛的20位选手进行了线上一对一辅导。在辅导过程中，张老师结合每位选手的案例特点，从案例的逻辑性、数据支持、实际应用价值等方面进行了深入剖析，并提出了更具针对性的优化建议。同时，张老师还分享了丰富的行业经验和案例开发技巧，帮助选手们进一步完善案例内容，提升案例的呈现效果。

四、项目成果/交付

1. **形成最佳实践案例集。**通过此次大赛，我们收获了一批高质量的最佳实践案例，这些案例不仅覆盖了资产组织管理的多个关键领域，还体现了招商银行在资产组织管理方面的创新实践和优秀经验，为全行员工提供了丰富的学习和参考资源。
2. **提升参赛选手综合能力。**参赛的选手通过此次大赛，不仅有机会深度反思和总结自身的工作经验，还能够通过互学互鉴，吸收同行之间的优秀经验和创新做法，从而在个人的业务能力和管理水平上得到显著提升。
3. **促进行业经验传承与业务发展。**最佳实践案例的集结与分享，成为招商银行内部经验传承与业务创新的重要推手。这些富有实战价值的案例，不仅能够激励更多员工追求卓越，还能为银行在复杂多变的市场环境中保持竞争优势提供有力支撑。

通过“招商银行总行资产组织最佳实践案例大赛”的成功举办，招商银行将进一步巩固和提升其在金融服务领域的领先地位，为银行的持续发展注入新的活力和动力。

五、对辅导效果的阐述

张海老师在此次大赛中的辅导效果显著，主要体现在以下几个方面：

1. **提升案例质量。**通过张老师的细致评分和深度反馈，参赛者能够清晰地认识到自身案例的不足之处，并有针对性地进行优化。经过优化后的案例在内容深度、结构合理性、创新性等方面都有了显著提升，案例的质量得到了评委和同行的高度认可。
2. **增强选手信心。**在一对一辅导过程中，张老师不仅提供了专业的指导和建议，还给予了选手们充分的鼓励和支持。这使得选手们在决赛中更加自信，能够更好地展示自己的案例和观点，提升了比赛的整体水平。
3. **促进经验交流。**张老师的辅导不仅帮助选手们优化了案例，还促进了选手们之间的经验交流和互学互鉴。在辅导过程中，选手们有机会了解到其他同行的优秀经验和创新做法，从而拓宽了视野，激发了更多的创新灵感。
4. **推动业务发展。**通过此次大赛和张老师的辅导，参赛者们不仅提升了自身的业务能力和管理水平

平，还将所学的经验和方法应用到实际工作中，推动了招商银行资产组织管理业务的进一步发展。这些优秀案例的实践应用，为银行在资产配置、风险管理、业务创新等方面提供了有力的支持，有助于提升银行的整体竞争力。

2024年招商银行总部公金条线 Top 团队长最佳实践案例大赛项目

一、项目介绍

为持续提升批发一线管理干部队伍的经营及管理能力，深入推进综合支行经营体制改革，打造一支高水平、高素质、高绩效的干部队伍，同时搭建优秀交流与传承的平台，招商银行总行于2024年正式启动“2024年公司金融 TOP 团队长（支行行长）最佳实践案例评选活动”。通过此次大赛，旨在挖掘和总结 Top 团队长在管理和业务实践中的优秀经验，形成具有招商银行特色的最佳实践案例集，为全行员工提供宝贵的学习资源，推动管理与业务的双向提升。

二、项目安排

4月：案例定稿阶段，总分行 TOP 团队长（支行行长）候选人及案例顾问萃取最佳实践案例初稿，不断打磨优化案例内容，由行内外专家评审团进行案例审核，目标是于5月末完成案例定稿。

6月：举办“2024年公司金融 TOP 团队长（支行行长）评选活动（初赛）”，预计完成60晋40的选拔。

7-8月：举办“2024年 TOP 团队长（支行行长）评选活动（决赛）”，由总行专家评审团现场评审，最终评选出 TOP20 团队长（支行行长）。

三、项目过程

1、案例定稿与优化。从4月开始，60名候选的 Top 团队长（支行行长）与其案例顾问开始紧密合作，围绕各自团队管理和业务发展的实战经验，萃取并撰写案例初稿。在此过程中，张海老师于4月28日至5月7日对60份案例进行了细致的评分和反馈，为每位参赛者提供了平均1200字左右的深度评价与建议，帮助参赛者深入挖掘案例亮点，优化内容结构。

2、一对一辅导与初赛准备。5月16日，张海老师对参赛的选手们进行了一对一辅导，针对案例的内容、结构和表达方式等方面给予了专业的指导和建议。这一环节对于帮助参赛者优化内容、打磨案例至关重要，确保每一位参赛者都能以最佳状态参加初赛比赛。

3、初赛与决赛评选。6月举行的初赛将通过严格的评选流程，从60位参赛者中选出40位进入决赛。而在7-8月举行的决赛中，总行专家评审团将现场进行评审，最终评选出表现最为出色的 TOP20 团队长（支行行长）。这一过程不仅是对参赛者能力的全面考验，也是一次关于管理与业务创新思路的精彩碰撞。

四、项目成果/交付

形成最佳实践案例集。通过此次大赛，我们不仅收获了一批数量众多、质量上乘的最佳实践案例，而且这些案例覆盖了公司金融业务的多个关键领域，如客户关系管理、风险控制、产品创新等，为全行员工提供了丰富的学习和参考资源。

提升 Top 团队长的综合能力。参赛的 Top 团队长（支行行长）通过此次大赛，不仅有机会深度反思和总结自身的工作经验，还能够通过互学互鉴，吸收同行之间的优秀经验和创新做法，从而在个人的业务能力和管理水平上得到显著提升。

促进行业经验传承与业务发展。最佳实践案例的集结与分享，成为招商银行内部经验传承与业务创新的重要推手。这些富有实战价值的案例，不仅能够激励更多员工追求卓越，还能为银行在复杂多变的市场环境中保持竞争优势提供有力支撑。

通过“2024年公司金融 TOP 团队长（支行行长）最佳实践案例评选活动”的成功举办，招商银行将进一步巩固和提升其在金融服务领域的领先地位，为银行的持续发展注入新的活力和动力。

2023年邮储银行二级分行行长案例萃取工作坊项目

一、项目介绍

为深入挖掘邮储银行二级分行长的实战经验，提升二级分行行长的业务水平，邮储银行总行于2023年9月14日至15日在石家庄市隆重举办了二级分行长案例萃取工作坊项目。来自全国各市县的66位二级分行长齐聚一堂，共同探讨、萃取优秀案例，旨在通过案例萃取的方式，形成具有邮储银行特色的案例集，为全行员工提供宝贵的学习资源。

二、项目安排

8月18日：对二级分行长进行线上直播赋能培训，介绍案例萃取的先导知识。

9月14日：工作坊第一天，开展案例萃取。

9月15日：工作坊第二天，完成案例萃取，并评选优秀案例进行分享。

三、项目过程

1、线上直播赋能培训。8月18日，通过线上直播的方式对二级分行长进行了赋能培训。培训内容包括案例的概念、价值、选题原则以及案例开发的技巧等，旨在帮助他们更好地理解 and 掌握案例萃取的方法和要点。同时，还要求支行长们提前选好案例主题，为工作坊的开展做好充分准备。

2、培训材料与资源。除了线上赋能，还准备了丰富的培训材料，包括案例萃取画布、银行支行长优秀案例范例、自学材料等。特别值得一提的是，材料中还包括了加拿大毅伟商学院收录的中国企业管理案例，为行长们提供了宝贵的学习与参考资源。

3、案例萃取工作坊。9月14日，案例萃取工作坊正式实施，66位支行长分为两个班级——A班与B班，每班各33位学员，分为六个小组。张海老师担任B班主讲，陆萍老师则作为B班的辅导老师，共同引领学员们深入案例萃取的世界。

本次工作坊采用了案例萃取画布等工具，引导二级分行长围绕各自的工作实践，深入剖析和提炼实战经验，形成具有邮储银行特色的案例资源。得益于前期的充分准备，培训进度和节奏得到了有效保障。行长们围绕萃取画布，系统地完成了案例萃取工作。当晚，大家投入额外时间，将案例内容转化为PPT，这项工作直到15日11:30才完成。两个班各推举6个优秀的案例作品，由12位支行长，下午上台分享他们的案例经验。

4、优秀案例分享与评选。15日下午1点，12位被推选的二级分行长轮流上台分享他们的优秀案例，经过评审，最终评选出了一批具有实战性、创新性和代表性的优秀案例。其中，A班获得一等奖1名，二等奖1名，三等奖4名；B班获得一等奖1名，二等奖3名，三等奖2名。这些获奖案例不仅体现了邮储银行在各项业务领域的创新实践，也为全行员工提供了宝贵的学习借鉴经验。

5、案例作品主题。本次工作坊开发的案例主题覆盖了以下关键领域：

- (1) 综合金融服务与业务创新
- (2) “1+N”体系经营与服务建设
- (3) 票据与贴现业务的发展
- (4) 信用卡业务的创新与拓展
- (5) 保险业务的销售与服务
- (6) 综合营销与客户资源开发
- (7) 商圈与场景营销的策略
- (8) 乡村振兴金融服务探索
- (9) 政府平台业务的拓展与合作
- (10) 团队建设、绩效考核与激励机制优化

这些案例主题不仅体现了邮储银行在多个业务领域的深厚实力，也为全行员工提供了丰富的学习资源和发展灵感。

四、项目成果/交付

1. 案例作品数量与质量双丰收。本次案例萃取工作坊中，我们成功萃取了66个案例作品，这些案例不仅数量众多，而且内容丰富、质量上乘。每个案例都经过精心打磨，充分展现了邮储银行二级分行长们的业务水平和实战经验。

2. 优秀案例成果显著。经过严格的评选程序，我们评选出了12个获奖作品和25个优秀作品。

这些获奖和优秀作品主题鲜明、操作性强，具有很强的借鉴意义。它们的诞生不仅是对二级分行行长们辛勤工作的肯定，也为全行员工提供了宝贵的学习资料。

3. 对二级分行行长具有极高的价值。对于二级分行行长而言，这些案例作品是他们实战经验的结晶，通过案例的萃取和分享，行长们能够更深入地反思和总结自己的工作经验，从而提升个人的业务能力和管理水平。同时，案例作品也为行长们提供了一个学习和交流的平台，通过借鉴其他行长的成功经验，他们能够不断拓展自己的视野和思路。

4. 促进邮银内部经验传承与业务发展。这些案例作品不仅是邮储银行内部经验传承的重要载体，也是推动银行持续发展的重要动力。通过案例的学习和传承，邮储银行能够不断提升整体业务水平和服务质量，为银行的未来发展注入新的活力。同时，案例作品中所蕴含的创新理念和实践经验，也将为邮储银行在激烈的市场竞争中保持领先地位提供有力支持。

2023 招商银行对公客户经理 KYC 案例大赛项目

一、项目介绍

为提升招商银行对公客户经理的业务能力和服务水平，推动内部优秀经验的传承，招商银行于2023年11月至12月期间举办了对公客户经理KYC案例大赛。本次大赛旨在通过萃取优秀客户经理的实战案例，形成具有招商银行特色的案例集，以供全行员工学习借鉴，推动业务水平的整体提升。

二、项目过程

1. 案例 ppt 模板设计与开发

2023年11月7-8日，张海老师为本次大赛设计和开发了案例ppt模板，耗时两天。该模板结构清晰、内容丰富，既符合大赛要求，又便于参赛选手展示案例内容。

2. 线上直播赋能培训

2023年11月23日8:00~9:00，张老师通过腾讯会议为参赛选手进行了一小时的线上直播赋能培训。培训内容包括案例的选题、标题设计、内容结构、案例事件过程写作要求、事件过程梳理工具、经验启示的分类分层、经验口诀化和模型化等方面。通过培训，选手们对案例开发有了更深入的理解和认识。

3. 案例作品点评与反馈

2023年12月2日，张老师对进入复赛的51位选手的案例作品进行了1对1点评反馈。他从案例主题、主体内容和经验启示三个模块，18个评价指标进行了打分、文字点评，并给出了优化建议。这一环节帮助选手们找到了案例中的不足之处，为后续的优化提供了方向。

本次大赛的案例主题涵盖以下方向：

- (1) 跨境金融服务创新实践；
- (2) 绿色金融与节能环保金融服务；
- (3) 行业深度金融服务探索；
- (4) 客户获取与经营策略；
- (5) 并购与投融资服务案例；
- (6) 产业链与供应链金融服务；
- (7) 基础设施建设金融服务；
- (8) 科技创新与金融数字化转型。

4. 决赛案例辅导与反馈

2023年12月8日，张老师对进入决赛的20位选手的案例作品进行了一对一线上点评辅导和反馈。通过深入剖析每个案例的优缺点，张老师为选手们提供了更具针对性的优化建议，帮助他们进一步完善案例内容。

5. 案例呈现辅导

2023年12月14日，陆萍老师为参加决赛的20位选手进行了一天的案例呈现辅导。通过模拟试

讲和点评反馈，选手们不仅提升了案例呈现能力，还学会了如何更好地与听众互动和传达案例价值。

三、项目成果/交付

经过一系列的培训和辅导，本次大赛取得了圆满成功。最终评选出了一批优秀案例作品，体现了招商银行KYC的业务特色。这些案例不仅展示了招商银行对公客户经理的实战经验和业务水平，也为全行员工提供了宝贵的学习资料。同时，通过本次大赛的举办，也进一步推动了招商银行内部经验的传承和业务水平的提升。

2023年中国工商银行贵阳分行“微课大赛冲刺”工作坊项目

一、项目背景

为积极备战“中国工商银行第二届全行微课共创活动（大赛）”，全面提升分行员工的数字化课程开发能力，中国工商银行贵阳分行特组织开展本次微课开发工作坊。

本项目以“竞赛拿奖”为核心目标，采用“赛训结合”的实战模式。项目于2023年8月21日至23日举办，40多位来自各支行的业务骨干在张老师的带领下，对标总行大赛标准，在三天内完成了从“选题策划”到“MG动画成品”的极限冲刺，最终产出39个高质量微课作品参选。

二、项目实施安排

本项目采用了“训前精准选题 + 训中技术攻坚 + 训后打磨冲刺”的全流程闭环辅导模式：

1. 训前备赛：起跑线上的精准干预（提前一周）

（1）线上直播辅导： 张老师提前一周介入，通过线上直播的方式，对参赛选手的选题进行“一对一”诊断。

（2）选题策略： 结合总行大赛的评分标准，剔除“老旧偏”课题，锁定具有“爆款潜质”的业务痛点选题，确保选手赢在起跑线上。

2. 训中实战：三天高强度技术攻坚（8月21日-23日）

第1天：脚本构建与动画入门

【上午】教学设计脚本规范： 对标大赛标准，讲解微课脚本的撰写规范；现场辅导学员完成分镜脚本的撰写与优化，确立内容的逻辑性与专业度。

【下午】MG动画技术赋能： 针对银行微课对“标准化、视觉化”的高要求，重点教学万彩动画大师软件，带领学员掌握MG动画的场景搭建与角色应用。

第2天：进阶制作与封闭开发

【上午】动画进阶技术： 深入讲解万彩动画大师的路径动画、特效合成及智能配音技术。

【下午】封闭式制作： 学员利用下午时间全情投入制作，张老师现场巡回辅导，即时解决软件操作与创意呈现的技术卡点。

第3天：成品打磨与一稿评审

【上午】持续制作与优化： 学员完成配音合成、字幕校对及背景音乐添加，输出微课初稿。

【下午】一稿点评与反馈： 张老师对现场产出的微课作品进行首轮路演点评，从视听语言、大赛评分点等维度给出具体的优化整改建议。

3. 训后冲刺：闭环式优化交付（训后一周）

（1）线上迭代： 学员根据一稿反馈意见，在一周内提交二稿作品。

（2）终极打磨： 张老师通过线上方式，对每一部二稿作品进行细致的复盘与建议，助力学员不断精益求精，直至提交参赛。

三、项目成果与获奖情况

本次工作坊不仅实现了39个微课作品的交付，更在随后的全行大赛中取得了令人瞩目的优异成

绩，充分验证了培训交付的实战价值。

根据 2023 年 11 月公布的《中国工商银行第二届全行微课共创活动》评选结果，贵阳分行获奖情况如下：

1. 精品微课（4 项）

在最高级别的“精品微课”评选中，贵阳分行有 4 部作品脱颖而出：

- (1) 六盘水分行：《三招带您解锁高效拓户》
- (2) 盘水分行：《高效预防代发风险的四部曲》
- (3) 凯里分行：《普惠金融助力“村超”小微商户、民宿酒店》
- (4) 本部：《如何通过手机银行为网点服务效率“加鸡腿”》

2. 优秀微课（14 项）

分行其他机构共有 14 部紧贴业务实战的作品获得“优秀微课”奖项，充分展现了多条线、多机构整体开发能力：

- (1) 贵阳分行：《GBC 联动闭环“三步走”构建客户生态圈》《四招教你提升网点服务水平》
- (2) 遵义分行：《从收款码营销中发现潜力公司客户》《三招提高基金产品的渗透》获奖
- (3) 安顺分行：《PBMS 系统管户客户分层营销策略》《三招提升网点职场营销效果》
- (4) 毕节分行：《政金企通力协作批量获客“三步曲”》
- (5) 铜仁分行：《三招提升老年客群金融服务水平》
- (6) 凯里分行：《继承人办理取款业务指引》《三招实现商户分层级服务》
- (7) 都匀分行：《种植 e 贷-罗甸水果贷，畅通果农致富路》《聚焦“三字法”，实现代发业务拓户提质》
- (8) 兴义分行：《“三招”打造适老化服务网点》
- (9) 本部：《四步成为比客户更懂客户的理财经理》

3. 另有 10 门微课入选总行微课资源库

四、项目成效

本次工行贵阳分行项目是“以赛促训”模式的典范。通过张老师专业的备赛辅导与 MG 动画技术的精准赋能，不仅帮助分行刷新了历史最佳参赛成绩，更为分行培养了一批懂业务、精技术、能开发的数字化人才队伍，实现了个人技能提升与组织绩效荣誉的双赢。

上海航道局青干班管理与业务案例开发、辅导项目

一、项目介绍

为了挖掘、萃取青年干部优秀管理与业务经验，沉淀组织智慧，供其他员工学习与借鉴，利用青干班培训的契机要求每人开发一个案例，以管理主题为主，业务主题、技术主题等为辅，以华为知识收割的方法论为指导，使用符合认知心理学的案例模板作为开发工具，在保证真实性、典型性、价值性的前提下力求开发出最优秀的案例。

二、项目时间

2023 年 10 月

三、项目过程

训前自主学习：由老师提供案例选题、案例背景、核心挑战、案例过程等模块的编写要求、标准、技巧的视频教程，组织学员提前集中学习，并根据老师提供的案例编写模板在线下培训前完成以上模块的案例内容撰写。

一次面授培训：训前收集学员提交的一次作业，老师提前审阅发现共性问题；培训时先针对共性问题进行点评、反馈和答疑；再培训案例经验启示萃取的相关内容；最后布置课后作业。

二次面授培训：训前收集学员提交的二次作业，老师提前审阅发现共性问题；培训时老师先讲解案例评审标准，解释评价的详细条款，让学员建立起对案例优劣的概念；然后组织各组交叉互评，在互评过程中通过实际操作真正理解优秀案例的标准，从而反思自己案例的不足；最后每位学员根据别人给出的优化建议结合自己的理解，优化自己的案例作品。

线下集中培训：两个半天，培训、辅导优化

四、项目成果/交付：

辅导结果如下：提交案例 39 份，评选出优秀案例 27 份。

海尔融资租赁访谈式经验萃取与课程开发项目介绍

一、项目背景

为契合海尔融资租赁对新任客户经理的能力规划与培养需求，助力其快速掌握核心业务技能、适配岗位要求，企业计划依据客户经理胜任力模型，系统性萃取业绩优异的资深客户经理的最佳实践经验，形成专业经验手册，并开发一系列内部精品营销课程。本项目总计需开发 22 门内部课程，经验萃取主题涵盖获客技能、需求挖掘、客户关系管理技能、尽职调查技能、风险识别技能、谈判技能、意向锁定等 7 个核心方向，后续还拓展至普惠业务相关的 3 个经验萃取主题。

上海思创携手张海老师团队，于 2022 年至 2025 年期间持续为海尔融资租赁提供经验萃取与课程开发服务，最终产出高质量经验成果与精品课程，获得客户的高度认可，持续复购。

二、项目基本信息

（一）项目周期

2022 年 10 月-2025 年 12 月

（二）核心目标

1. 萃取绩优客户经理在各类核心业务场景下的最佳实践经验，形成体系化的经验成果。
2. 基于萃取的经验，开发 22 门与客户经理能力模型高度匹配的内部精品营销课程，满足新任客户经理的培训需求。
3. 产出完整的课程相关成果物，包括课程框架、课件、讲师手册、学员手册、课程视频文件等，为内部培训的落地提供全面支持。

三、经验萃取方案

（一）前期准备：AI 赋能下的调研精准化

实施前一周开展问卷调研，根据客户需求设计涵盖概念性问题、事实性问题、挑战性问题、策略性问题等多维度的调研问卷。

1. AI 辅助工作流程（2024-2025 年实践）：

- （1）问卷设计与分析：在调研问卷的设计与回收环节，全程使用 AI 工具辅助优化问题结构。
- （2）提纲生成：对回收的调查问卷内容，利用 AI 工具进行深度分析，提前准备线下访谈的结构化问题清单，为访谈的深度和效率奠定基础。

2. 产出物： 调研问卷结果

（二）访谈实施模式升级：AI 驱动下的即时萃取（2024-2025 年）

自 2024 年起，本项目创新性地实践并形成了 AI 辅助访谈式经验萃取的全套流程和操作要点，彻底解决了传统访谈模式效率低、信息失真的问题。

1. 旧模式（2022-2023 年）面临的挑战：

(1) 效率瓶颈： 传统模式下，萃取师需通过思维导图或大型白板记录关键信息，同时现场录音。访谈之后需反复听录音、整理经验成果，再通过线上与客户经理确认，导致流程周期长。

(2) 时间浪费： 为确保经验质量，有时需增加访谈时间至两天，确保在每一个分支话题立即写下经验内容并确认。这导致在萃取师整理和撰写经验的过程中，客户经理会出现闲置等待的情况，影响效率。

2. 新模式（2024-2025 年）AI 赋能流程：

(1) 实时转录与结构化： 访谈萃取经验的现场，萃取师和客户经理的访谈对话会被麦克风直接输入通义千问等大模型进行实时转录。

(2) 即时生成成果： 大模型实时转录成文字后，直接生成结构化的经验内容（涵盖逻辑、步骤、要点）。

(3) 现场确认与完善： 萃取师立即引导客户经理对 AI 生成的经验成果进行研讨、补充完善和确认，现场立即产出高质量的经验成果，极大地缩短了整理周期。

(4) 意见分歧的高效解决： 针对同一分支话题，若 4 位客户经理意见不一致，会要求他们分别出一份自己的观点 Word 文档。随后，由 AI 进行综合对比分析，立即给出相对完善的方法体系、清晰的对策步骤，并可立即与客户经理进行确认，实现“矛盾”的高效转化。

3. 访谈人员分工协作：

采用 2 名萃取师访谈 4 位绩优客户经理的分工协作模式，确保访谈效果与信息收集质量：

(1) 主导萃取师： 负责控场、提问、追问、引导及结构化研讨，严格遵循“案例回忆-细节深挖-规律提炼”的逻辑，保障访谈不偏离主题且能挖掘到深度核心信息。

(2) 记录萃取师： 负责详细记录关键信息，通过思维导图、经验萃取表等工具实时梳理专家回答，确保核心动作、判断依据、操作细节无遗漏。

（三）各年度萃取主题

1. 2022 年： 意向锁定、需求挖掘

2. 2023 年： 获客技能、客户关系管理、谈判技能、风险识别

3. 2024 年： 尽职调查技能

4. 2025 年（聚焦小微客户，拓展普惠业务）： 普惠直租——供应商开发、普惠回租——商机获取与方案出具、普惠直租供应商客户方案谈判

四、课程开发流程

（一）第一阶段：明定位——明确开发目标（1 天）

1. 明确开发课程及培训对象： 深入了解培训对象当前面临的业务挑战、部门对培训对象的能力期望，通过分析差距确定培训的整体目标。

2. 实施形式： 问卷调研

3. 调研对象与数量： 涵盖课程主题的培训对象及上级主管，调研比例为 2：1 或 1：1，其中培训对象问卷 15-20 份，上级主管问卷 10-15 份。

4. 产出物： 调研问卷结果

（二）第二阶段：搭框架——课程框架与内容搭建（1 天）

完成课程内容思维导图绘制，教学内容细化至 3-4 级；同步整理部分内容素材，为课程内容补充及环节设计提供支撑。

（三）第三阶段：萃内容——访谈萃取课程内容（4 天）

1. 访谈准备

- (1) 根据课程开发主题确定被访谈人员及访谈时间计划；
- (2) 搜集课程主题相关资料及问卷调研结果，为访谈者设计针对性访谈问题；
- (3) 通知被访谈人员提前思考访谈问题，做好准备。

2. 被访谈者筛选标准

- (1) 确保每个主题的被访谈者与业务关联度强；
- (2) 被访谈者职级与培训对象职级跨度不超过 1 级；
- (3) 被访谈者能在课程开发阶段保证充足访谈时间。

3. 访谈实施

- (1) 按计划推进线上访谈，每门课程访谈时间控制在 5-6 小时以内；
- (2) 要求线上访谈环境安静、人员不被打扰，保障访谈注意力与效率；
- (3) 因时间冲突未完成的访谈，需在 3 日内完成补充访谈。

4. 访谈结果输出

完成访谈结果梳理与确认，收集可用于课程开发的相关素材，具体包括课程定位表、内容大纲思维导图、经验萃取表；客户方专家需对课程内容的专业性与准确性进行审核确认。

(四) 第四阶段：课设计——教学活动设计（2 天）

基于五星教学原理，结合课程实施场景的差异，分别设计录播课程教学大纲（平均课程时长 1 小时）和面授课程教学大纲，确保教学活动的针对性与实用性。

(五) 第五阶段：做教材——制作教辅材料（6 天）

根据教学活动设计，分场景制作 PPT 课件与教辅材料，客户方专家参与部分教学活动设计内容文字稿（如教学案例、练习材料等）的编写：

1. 录播课程：演示 PPT 课件、案例视频
2. 面授课程：演示 PPT 课件、教学案例、练习材料、测试题目、讲师手册、学员手册

五、项目成果交付

(一) 大客户业务课程成果

《意向锁定》《获客技巧》《客户关系管理》《谈判技巧》完整课件资料包（含课程框架、课件、讲师手册、学员手册、课程视频文件等相关教辅材料）

(二) 普惠业务课程成果

《直租-供应商开发》《回租-商机获取及方案出具》《直租-供应商/客户方案谈判》完整课件资料包（含课程框架、课件、讲师手册、学员手册、课程视频文件等相关教辅材料）

其余课程成果将按项目计划逐步交付，确保 22 门内部课程全部落地，为海尔融资租赁新任客户经理的系统化培养提供全面、专业的支持。

长沙兴业银行案例大赛辅导项目

一、项目介绍

兴业银行长沙分行初赛提交案例即将参加总行案例大赛，需要在有限时间内，尽可能的对多数案例进行有效的优化辅导，以期在总行大赛中斩获佳绩。辅导的案例类型为小型（1500~3000 字）案例。因时间紧急（半周），辅导案例优化的全过程以线上一对一辅导的形式进行。

二、项目时间

2022 年 10 月（4 天）

三、项目过程：

案例筛选：根据案例大赛赛道设置，筛选 12 个入围总行大赛的案例，1 天；

线上辅导：每个案例至少二轮优化辅导，一对一点评给出建议，2 天；

四、项目成果/交付：

辅导结果如下：

1. 同业-B 分行外币债备用证业务案例
2. 同业-同业财富产品成功迅速上量
3. 风险-穿过迷雾看清财务造假，有效识别借壳融资
4. 科技-长沙分行合同审批管理案例
5. 零售-创新之路股票巧变 AUM 案例
6. 零售-保险金业务案例
7. 零售-公私融合减持批量获客案例
8. 企金-上市公司财富业务终得喜果
9. 企金-大唐湘潭华银电力渔光互补案例
10. 企金-长沙分行信用证付费延营销案例
11. 企金-小微企业快押贷营销案例
12. 市场金融-精准营销期权产品，助力存量客户维稳挖潜

2022 江苏省中行微案例开发线上工作坊

一、项目介绍

为了加快中国银行总行案例库建设速度，同时将各条线的优秀经验沉淀下来，特组织公司客户经理、公司产品经理、非授信客户经理、综服经理、理财经理、运营经理、信科经理、综合岗位等诸多条线员工参与中行微案例开发线上工作坊，在疫情困难时期通过线上培训完成案例开发任务。

二、项目时间

2020 年 4 月-5 月

三、项目过程

4 月 15 日线上直播培训：认识案例与案例萃取——案例选题与定位，直播 1.5 小时

4 月 19 日线上直播培训：案例还原与萃取——深度解析微案例的四大构成要素，直播 1.5 小时

4 月 26 日线上直播培训：案例呈现与推广——三大工具教你标准化呈现，直播 1.5 小时

4 月 19 日至 5 月 19 日：89 个案例，一对一点评反馈，两轮。

课后筛选：课后对学员提交的案例终稿进行评审与筛选，评出优秀案例。

四、项目成果/交付：

培训结果：学员共提交案例 89 份，其中优秀案例 31 份。

江南农商行企业大学课程体系开发项目

一、项目介绍

江南农商银行在建设数字企业大学的过程中，要进行品牌课程体系开发，目的通过此计划培养一批优秀的内部培训师，他们不仅能萃取本岗位的工作实践，还能将此经验开发成内部的精品课程并讲授，以此帮助员工快速掌握业务开拓的技能。

二、项目时间

2021年4月-6月

三、项目过程

第一阶段：访谈调研（3周）

访谈准备：了解行内原有课程体系与内训师情况，收集资料。确定项目流程、项目联系人。

确定访谈对象：总行各部门总经理、副总经理、内训师等。

访谈大纲确定：阅读总行年度工作报告、全员轮训调研访谈记录等相关材料确定访谈提纲。

确定访谈计划：沟通并安排访谈的时间计划，并将访谈提纲提前给到访谈对象，以便访谈对象提前思考准备。

进行访谈调研（1周）：访谈分为两阶段，第一阶段线下访谈调研，第二阶段线上问卷调研。因课程体系涉及到10个条线，覆盖面广，所以针对业务问题的了解通过访谈完成，具体细分问题以及需要培训赋能的具体任务通过问卷形式调研。

第一阶段线下访谈，访谈形式为一对多、一对一访谈。与总行各部门总经理的访谈，以一对一形式进行，每位访谈时间40分钟；从战略出发解码业务落地，了解目前重要业务中急需解决的问题，以及总行业务部门对相关解决问题的指导意见。总行高级内训师的访谈以一对多形式进行，主要了解更多业务执行层面的问题，以及业务相关部门的问题等，并请访谈者推荐本部门的业务专家与内训师资源。

第二阶段线上问卷调研，针对业务问题，分解对应岗位的任务流程，了解业务场景中的具体行为问题，以及相对应的绩效指标，同时搜集相关业务实例。调研对象为课程主题的培训对象以及培训对象的上级主管，培训对象与上级主管的问卷调研比例为2:1或1:1，即培训对象15-20份，上级主管10-15份。

整理报告资料：访谈后整理访谈记录Word文字稿，以及汇总相应主题与详细描述的课程主题清单。

第三阶段：辅导课程开发培训（2月）

组织开发团队：由内训师主动报名，再根据课程主题，调研推荐情况，由培训部对开发人员进行筛选。确保每门课程开发团队有3-5人组成。

开发团队准备：提前阅读访谈报告，问卷调研汇总，集相关课题的案例资料、图片、政策文档等。

课程开发培训（3天2晚）

分批进行课程开发与设计的授课，并通过辅导帮助开发团队完成课程（0.5-1天的课程）的开发与课件包的制作，包括课程说明书、PPT课件、教学案例、视频材料、测试练习等。

讲师团队筛选

由内训师报名，课程开发人员参与，人力资源部进行筛选，根据入职培训轮训数量所需的讲师数量，确保每门课程参与认证的讲师有4-5人。将课件包分发给讲师，以便讲师提前熟悉课程。

授课技巧培训（2天2晚）

讲师进行授课技巧的讲解，学员进行指定课程部分内容的练习，讲师对学员练习过程进行辅导与点评。全部课程内容的熟练讲授由学员在课后完成。

课程开发培训：组织三期内训师的精品课程开发培训，每期三天两晚时间，每个团队开发完整课程包。

第三阶段：课程评审与讲师认证（1周）

评审与认证准备：确定评审流程、评审标准，组成评审小组，小组由人力资源部、总行各部门总经理、专家讲师组成。

课程评审（0.5天）：由课程开发小组代表进行20分钟的说课演示，评审小组根据评审标准进行打分，人力资源、相关业务部门、课程开发专家分别点评反馈优化建议。

讲师认证（1天）：每位内训师进行20分钟的授课演示，评审小组根据评授课评审标准进行打

分，人力资源、相关业务部门、授课技巧专家分别点评反馈优化建议。

四、项目成果/交付：

部分成果如下：企业内部精品课程 34 门

广发总行企业文化萃取与课程开发项目

一、项目介绍

围绕广发总行 12333 工作方针，为新员工快速融入广发“大家庭”，萃取文化内涵与案例，并辅导内部开发人员完成文化课程开发落地的项目。四门文化课程的开发，将为新员工树立广发的文化品牌，同时也帮助银行培养认同广发文化的金融人才。

二、项目时间

2020 年 6-7 月

三、项目过程

第一阶段：访谈调研（3 周）

访谈准备：确定项目流程、项目联系人，搜集相关文件资料。

确定访谈对象：根据文化主题确定相关联业务部门的访谈对象，包括监事长，总行各部门总经理、高级经理，分行党委书记、行长等共 18 位领导

访谈大纲确定：阅读文化理念阐释、文化重塑调研分析报告、文化研讨会共识报告、社会责任报告、工作思路报告等相关材料确定访谈提纲。

确定访谈计划：沟通并安排访谈的时间计划，并将访谈提纲提前给到访谈对象，以便访谈对象提前思考准备。

进行访谈调研（1 周）：访谈分为两阶段，第一阶段线下访谈，第二阶段线上访谈。因访谈内容从抽象到具象层面跨度较大，总行领导对抽象层面的解释较多，涉及具象层面的行为标准、案例等就需要在补充访谈中，对分行领导（总行领导进行推荐）进行访谈，或由总行部门再补充相关文字资料。

线下访谈因环境安静，人员不被打扰，注意力更集中，访谈效率更高；线下访谈因受到环境干扰、网络信号问题、工作电话等因素，访谈时间延长，而效率降低。

第一阶段线下一对一访谈，主要针对总行领导的访谈，以高效的线下一对一访谈为主，每位访谈时间 40 分钟；

第二阶段线上一对一访谈，因时间冲突未能参加线下访谈的总行领导，以及需要补充访谈的安排在线上进行访谈，每位访谈时间 60-90 分钟左右。

整理访谈报告：根据提问的逻辑框架来整理访谈大纲，主要就文化的定义、关键词表述、指导思想、相关业务规划、员工语言行为标准、公司制度以及相关案例等梳理汇总文字内容。

第二阶段：课程开发与讲师培训（2 周）

组织开发团队：根据文化主题涉及到的相关联业务部门，由主要业务部门的高级内训师担任队长，人力资源牵头筛选其他部门内训师、行长室成员等，组成每个文化主题的开发团队，每个开发团队有 3-6 人。

开发团队准备：提前阅读访谈报告，收集与文化主题相关的制度、活动、案例资料，队长还需要与自己的业务部门领导或条线负责人进行沟通，了解业务部门对课程的需求与预期。

课程开发培训（3 天 2 晚）

讲师进行课程开发与设计的授课，并通过辅导帮助开发团队完成每门文化课程（1 天的课程）的开发与课件包的制作，包括课程说明书、PPT 课件、教学案例、视频材料、测试练习等。

讲师团队筛选

由内训师报名，课程开发人员参与，人力资源部进行筛选，根据入职培训轮训数量所需的讲师数量，确保每门课程参与认证的讲师有4-5人。将课件包分发给讲师，以便讲师提前熟悉课程。

授课技巧培训（2天2晚）

讲师进行授课技巧的讲解，学员进行指定课程部分内容的练习，讲师对学员练习过程进行辅导与点评。全部课程内容的熟练讲授由学员在课后完成。

第三阶段：课程评审与讲师认证（1周）

评审与认证准备：确定评审流程、评审标准，组成评审小组，小组由人力资源部、总行各部门总经理、专家讲师组成。

课程评审（0.5天）：由课程开发小组代表进行20分钟的说课演示，评审小组根据评审标准进行打分，人力资源、相关业务部门、课程开发专家分别点评反馈优化建议。

讲师认证（1天）：每位内训师进行20分钟的授课演示，评审小组根据评授课评审标准进行打分，人力资源、相关业务部门、授课技巧专家分别点评反馈优化建议。

四、项目成果/交付：

部分成果如下：

协同文化课程（1天）、认证讲师4人

服务文化课程（1天）、认证讲师3人

团队文化课程（1天）、认证讲师3人

合规文化课程（1天）、认证讲师3人

怡口净水全屋销售宝典经验萃取线上工作坊项目

一、项目背景与介绍

怡口净水（Ecowater）成立于美国，是巴菲特旗下伯克希尔·哈撒韦公司（Berkshire Hathaway）的下属企业。作为全球最大的家用净水设备公司，因其卓越的品质在业内号称“净水领域的劳斯莱斯”。

项目起因：为配合公司在国内三四线城市大力发展加盟商、开设新门店的战略布局，总部急需解决新招募门店导购人员专业技能不足的痛点。

项目目标：从全国22家优质经销商中抽调最顶尖的销售精英，通过线上工作坊的形式，将其碎片化的“实战经验”转化为“标准化手册”。旨在产出一本涵盖丰富销售技巧与话术的《全屋销售宝典》，实现新导购的快速上手与业绩短期爆发。

二、项目基本信息

1. 项目周期：2021年2月4日-3月12日（历时约5周）

2. 参与人员：22位全国顶尖销售专家、2名专业萃取导师、总部人力资源团队

3. 实施形式：采用“线上工作坊”模式，包含多次线上直播培训、1对1远程深度辅导及成果汇编。

三、项目实施过程

（一）第一阶段：项目筹备与需求调研（第1周：2月初-2月11日）

1. 方案设计：与人力资源负责人深度沟通，确定项目标准、萃取产出预估，并编写宣导资料。

2. 前期访谈：访谈4位内部优秀导购代表，梳理7大业务场景，初步明确萃取主题的总量需求。

3. 问卷调研：针对22位业务专家进行问卷调研，收集全屋销售的实际步骤及一线遇到的痛点。

（二）第二阶段：业务流程梳理与萃取主题确认（第2周：2月12日-2月18日）

1. 确定六步销售法：汇整22位专家意见后，召开线上专家研讨会（1.5小时），确立销售标准流程（SOP）为六大步骤：招呼迎接、探询需求、建立信任、配置方案、达成销售、售后服务。

2. 痛点去重与筛选：搜集整理几百个原始问题点，归类至六大步骤中，经过去重合并得出98个

核心问题，最终筛选出 35 个重要问题点。

3. 主题认领：经 HR 确认，选定 22 个高频高价值主题，由 22 位专家根据自身熟练度和案例典型性进行“认领”，确保分工科学合理。

(三) 第三阶段：线上工作坊与深度萃取（第 3-5 周：2 月 18 日-3 月 4 日）

1. 模块一：技术赋能与经验定位（2 月 18 日）

(1) **线上直播：**分享经验萃取模式、明确问题定义及框架搭建技术。

(2) **产出：**学员完成《经验定位表》。

(3) **辅导：**导师进行为期 3 天的 1 对 1 线上辅导与作业验收。

2. 模块二：经验萃取与细节挖掘（2 月 22 日）

(1) **线上直播：**教授“案例情节还原”与“层次化萃取技术”。

(2) **产出：**学员完成《经验萃取表》，实现成果的细节化与结构化。

(3) **辅导：**导师进行为期 4 天的深度辅导，确保经验具象化。

3. 模块三：模型构建与成果转化（2 月 27 日）

(1) **线上直播：**教授“经验优化、模型建构、表单与工具制作”等进阶技术。

(2) **产出：**学员完成 Word 版经验及案例手册初稿。

(3) **辅导：**导师进行为期一周的最终成果验收。

(四) 第四阶段：成果审核与汇编成册（3 月 5 日-3 月 12 日）

项目团队对 22 份专家成果进行多轮审核与语言优化，最终汇编成《全屋销售宝典》。全书总计 13 万余字，确保所有内容均来自于一线优秀实践，逻辑严密、话术实战。

四、项目产出与成果交付物

(一) 核心交付物清单

1. 《经验定位表》(Excel 版)： 22 份，明确了每个实战主题的业务目标。

2. 《经验萃取表》(Excel 版)： 22 份，沉淀了结构化的逻辑与动作细节。

3. 主题销售手册 (Word 版)： 22 份，涵盖各细分场景的深度解析。

4. 《怡口全屋净水销售宝典》(Word 总成)： 1 份。

(二) 《销售宝典》内容特征

1. 体量庞大： 全书总计 13 万多字，内容极其详实。

2. 来源真实： 100% 成果均萃取自内部顶尖业务专家，具备极强的实战指导意义。

3. 结构化强： 涵盖了全屋销售六大模块的营销话术与实战技巧，具体目录如下：

(1) **模块 1：**招呼迎接（如：破冰话题、进店率提升技巧）。

(2) **模块 2：**探寻需求（如：挖掘隐性需求、应对装饰公司打包竞争）。

(3) **模块 3：**建立信任（如：品牌介绍、活水演示体验技巧）。

(4) **模块 4：**方案配置（如：应对低价竞争、提升单值、客资留存）。

(5) **模块 5：**达成销售（如：应对商量决定、催全款、促单六大法）。

(6) **模块 6：**售后服务（如：退单处理、老带新开发）。

五、项目成效评价

本项目作为怡口净水在渠道下沉过程中的重要知识赋能工程，实现了以下价值：

隐性知识资产化： 成功将全国 22 家顶尖经销商的销售“秘籍”转化为企业标准，避免了因人员流失导致的经验流失。

缩短人才培养周期： 13 万字的《销售宝典》成为了新导购的“岗前必修课”，为加盟商快速盈利提供了核心技术支撑。

交付品质卓越： 详实的交付物和高度闭环的流程管控，赢得了怡口净水总部及全体参训专家的一致高度评价。

中车长客经验萃取与微课开发项目

一、项目介绍

中车长春轨道客车股份有限公司 2018~2019 年实施了两期经验萃取与微课开发项目，旨在萃取和挖掘一线优秀员工的最佳实践经验，并开发成视频微课，在组织内传播和传承。第二期项目更是由 9 位享受国务院特殊津贴的大国工匠领衔担纲经验课题负责人，张海老师赋能经验萃取技术和微课开发技术，最终圆满完成既定开发目标，其中部分微课作品获得当年中国企业微课大赛百强奖。

二、项目时间

第一期：2018 年 7 月 12~14 日、7 月 23~25 日

第二期：2019 年 7 月 17~19 日、7 月 23~25 日

三、项目过程

1、第一期。

(1) 2018 年 7 月 12 日~14 日：第一天培训经验萃取技术，并辅导学员萃取经验；第二天经验内容定稿，培训微课制作技术和视频拍摄技术；第三天学员到生产现场根据经验内容拍摄操作视频，老师点评反馈，不符合视频规范的立即重拍。

(2) 2018 年 7 月 23 日~25 日：第一天点评学员微课作品，每个作品给出针对性优化建议；第二天学员优化作品，老师现场辅导；第三天下午老师验收作品。

2、第二期。

(1) 2019 年 7 月 17 日~19 日：第一天培训经验萃取技术，并辅导学员萃取经验；第二天经验内容定稿，培训微课制作技术和视频拍摄技术；第三天学员到生产现场根据经验内容拍摄操作视频，老师点评反馈，不符合视频规范的立即重拍。

(2) 2019 年 7 月 23 日~25 日：第一天点评学员微课作品，每个作品给出针对性优化建议；第二天学员优化作品，老师现场辅导；第三天下午老师验收作品。

四、项目成果/交付：

第一期：最佳实践经验 15 个、视频微课 15 个

第二期：最佳实践经验 20 个、视频微课 20 个