

中国科技咨询协会咨询案例撰写指南

案例研究不仅是咨询业发展的基石，也是知识传递，能力培养和价值创造的核心载体，其本质是将隐性知识转换成显性知识，将碎片化的项目经验转化为可传播、可迭代的系统智慧。案例研究不仅是咨询机构能力的证明，也是咨询机构核心资产。

为了促进咨询行业的知识流动，展示科学理论在复杂环境下应用的局限和变通性，展现在不完整信息下决策模式。推动行业专业学习、记录咨询成长的真实足迹。我会积极促进咨询案例研究，为了保持研究质量的一致性，特发布本指南，其内如如下：

一.案例研究的特点

侧重所描述事实的厚重感和系统的理解，给读者身临其境的整体感觉。它有以下特点：

1. 明确真实存在的问题；
2. 深入挖掘背景、冲突和决策过程及根本原因；
3. 注重解决问题复杂性、真实性及逻辑细节；
4. 因真实和复杂性的娓娓道来，使其具有很强的感染力；
- 5.提供结论与启示，起到画龙点睛的作用。

二. 案例研究的价值

主要体现在以下几点：

- 1.将独立的的项目经验，转化为可复制、可验证、可传承的组织智慧与核心资产。

2. 是以实践为导向，通过动态与真实情境相互作用过程，深入分析真实情境来理解解决问题的知识、技能和方法。
3. 对内进行知识传承与培训，作为新顾问的入职教材，用于模拟演练和技能培训。
4. 对外专业品牌建设：用于市场营销，树立思想领导力。
5. 销售与客户信任建立：在项目前期，有针对性的向潜在客户展示相关度高的成功案例，是建立信任、澄清价值的最有效工具之一。

三. 案例研究的撰写

1、案例筛选：

- 1) 典型性：是否代表某一类客户常见的、高价值的痛点；
- 2) 完整性：项目过程是否有清晰的背景、冲突、解决方案和可衡量的结果；
- 3) 知识性：能够提炼出可复用的方法论、工具或洞察；
- 4) 保密或授权前置：在收集材料前，务必将客户名称做匿名化处理，并与客户确认关键数据与成果的披露授权。

2.准备工作

- 1) 寻找案例的基本点和着眼点：任何案例都是围绕一定问题展开的，尤其对两难问题要予以特别关注。
- 2) 呈现问题清晰：把所有问题进行归类，汇总成不同范畴，避免问题之间相互交叉、重合。
- 3) 解决问题过程清楚：略去客户保密信息和关键技术信息。

- 4) 展现案例研究成果：讲案例研究的目的、进展脉络、给读者的启迪和价值进行整体展示。

3. 案例撰写结构 要从“框架”到“故事线”

- 1) 序幕：困境与召唤（对应说明结构），开门见山，用数据或场景刻画客户面临的严峻挑战或未抓住的机遇。要点是引发读者共鸣：“这也是我的问题！”
- 2) 第一幕：复杂与探索（对应时间/叙述结构）：深入剖析问题的复杂性。清晰展示诊断过程（如使用了哪些分析模型、访谈了哪些层级），揭示表面问题下的根本原因。这是最能体现专业深度。
- 3) 第二幕：突破与共创（对应情节结构）：这是故事高潮。重点描述解决方案的形成逻辑，而非简单罗列方案。强调如何与客户团队共同验证、迭代，并化解关键阻力（如部门墙、资源限制）。
- 4) 终幕：变革与新生（对应说明结构）：用可量化的商业成果（如效率提升 X%、成本降低 Y%）和不可量化的组织能力提升（如团队建立了新流程）来证明价值。适当展现变革后的新气象。

以上“故事线”可以在时间、叙事、说明、情节等结构中展开。

4. 撰写技巧

从原则到技法，采用“白描”、“寓理于事”等写作手法的基础上，可加小标题能起到提纲挈领的作用。具体体现在：

- 1) 刻画痛点：多用客户的原话或具体的业务场景来描述问题，避免模糊的形容词。例如，将“沟通效率低”改为“一份月度报告需要在3个部门间流转签批，平均耗时15个工作日”。
- 2) 呈现方案：避免写成“我们做了什么”的流水账。采用“挑战-行动-即时收益”的单元式叙述。例如：“为应对跨部门数据口径不一的问题（挑战），我们主导设计了统一的数据字典并组织了三次工作坊（行动），使得项目启动后分析团队的数据准备时间缩短了40%（即时收益）。”
- 3) 提炼启示：启示部分不应是方案的重复，而应抽离出普适性的方法论、管理思想或决策模型。这是案例价值的升华点，也是吸引潜在客户的关键。

四.质量评估

评估维度 关键问题（答案为“是”则通过）

价值与目的

1. 案例是否明确了要传递的核心知识或方法论？
2. 目标读者（如潜在客户、新顾问）是否能获得清晰启发？

结构与叙事

1. 故事线是否清晰（困境-探索-突破-成果）？
2. 是否避免了简单的项目汇报，而突出了决策过程和逻辑？

内容与深度

1. 问题背景和复杂性是否得到充分展现？

2. 解决方案的“所以然”（为何选 A 而非 B）是否阐述清楚？

3. 成果是否具体、可衡量、可信？

可读性与规范

1. 语言是否客观、专业、简洁？

2. 是否已妥善处理所有保密信息？

3. 图表是否清晰，并辅助说明复杂观点？

五. 让潜在客户认识咨询的价值

1. 从案例中体会咨询服务的作用 。

2. 认清找到真实问题的重要性。

3. 理解咨询人员与客户沟通、理解和共同工作的重要性。

4. 了解咨询解决方案的科学性、系统性和完备性。

5. 了解建议和决策的区别与联系 。

6. 了解在促进变革中咨询人员的角色、职责和专业能力。

附件

标准化咨询案例模板（建议）

(为使产出标准化，可提供如下模板供团队直接套用)。

标题：[解决的核心问题]

为[某行业/某类型客户]带来[量化成果]

摘要：（300 字内）：简述客户背景、核心挑战、解决方案精髓及取得的主要成果。

关键词：3-5 个，如：数字化转型、组织效能、流程再造

一、 引言：变革的召唤

- 客户简介（匿名化）
- 项目启动时面临的紧迫挑战或战略机遇

二、 抽丝剥茧：定义真正的问题

- 初始症状与客户假设
- 我们的诊断方法与过程（图表：问题分析框架）
- 揭示出的系统性根本原因

三、 协同设计：解决方案的诞生

- 方案制定的核心逻辑与选项评估

- 与客户共同验证、迭代的关键节点（图表：解决方案蓝图）
- 实施过程中克服的主要障碍

四、 成效见证：可衡量的价值

- 定量成果（数据对比）
- 定性成果（能力提升、客户评价）
- 可持续的运营模式

五、 启示与展望

- 本项目总结出的方法论或核心洞察
- 对该行业/同类问题的普遍意义
- 未来的延伸可能性