WORKSHOPSKILL · FACILITATION KIT

# 旅程分镜 — 引导者执行手册

文件夹： storyboard-the-journey · 分类：创造力 · 4—12 人 · 25 分钟 · 线下+线上 · 打印道具 · 工具包

许可：CC BY 4.0

目录

目标
每格三个标记
怎么带
那张卡
变化版
贴上一面墙
代理版
读这面墙
复盘的翻车点
什么时候用这个活动
布置
为什么要画线
翻车点
引导笔记
资料夹里的道具
怎么带这场复盘
六个复盘问题

| 25 | 4 – 12 | 线下 + 线上 |
|---|---|---|
| 分钟 | 人数 | 形式 |

# 旅程分镜 — 执行指南

一群人把一个人的端到端体验画成一排分镜格——每一步他做什么、看见什么、感觉什么——再给每格标上一个高点、一个低点、一个盼望。墙变成一张共享的旅程地图：不是功能清单，而是体验真正起伏的地方，以及一个小改动会落在哪里。**跟功能待办不同——待办把每一步压成同等优先级——这条带子让体验的形状可见：没人认领的那个低谷，通常正是要修的地方。**

## 目标

跑完之后，学员将：

1. 把一个点名的人的端到端旅程画成一排粗略分镜——每一步他做什么、看见什么、感觉什么。
2. 给每格标上高点、低点、盼望，并画出穿过它们的体验线。
3. 圈出值得动手的两三个低谷，并点名谁能认领改变。

## 什么时候用这个活动

- 一个团队在优化零件（一个页面、一张表单、一条政策），却从没见过那个人走过的整段弧。
- 你想在争论修法之前，先有一张共享的、具体的体验图。
- 你有 4–12 人和 25 分钟；线上共享白板也能跑。

## 每格三个标记

| 标记 | 长什么样 | 为什么 |
|---|---|---|
| 高点 ⛰️ | 那个人乐意重来的时刻 | 保护它；别把它优化掉。 |
| 低点 ⚡ | 力气飙升或信任掉落的地方 | 没人认领的低谷通常正是要修的。 |
| 盼望 ✦ | 他们希望接下来发生什么 | 设计动作的种子，从他们那边来。 |

## 布置

**时钟：** 共 25 分钟——定界 3、画格 9、标记 7、聚类 4、点名动作 2。

**场地：** 一面长墙或共享看板，能放下从左到右一排分镜格，下面留出画体验线的空间。

**每人材料：**

| 物件 | 来源 |
|---|---|
| 空白分镜卡（每步一张） | 任何索引卡纸或便利贴 |
| 马克笔 | 自备 |

**全场材料：** 来自 `道具卡.pdf` 的三张标记卡（高点 / 低点 / 盼望），以及贴上墙的 A3 海报。

**分组：** 4–12 人；一次一个点名的人、一段旅程。第二条带子胜过在一条上争论。

**角色：** 全组画、标；你定旅程边界、保持草图粗略、逼出穿过高点和低点的线。

## 怎么带

| 时间 | 阶段 | 引导者做什么 | 学员做什么 |
|---|---|---|---|
| 0–3 | 定界 | 点名一个人和一段旅程——新手上手、一次回访、一次投诉。商定起点和终点。 | 建议人选；确认旅程边界 |
| 3–12 | 画格 | 在一排格子里，从左到右画/写每一步他做什么、看见什么、感觉什么。快、粗略就好。 | 画格子；写每步他做/看/感什么 |
| 12–19 | 标记 | 每格加一个高点、一个低点、一个盼望。再画出穿过高点和低点的体验线。 | 给每格打标记；一起画线 |
| 19–23 | 聚类 | 看线在哪里跌得最狠、盼望在哪里堆起来。圈出值得动手的两三个地方。 | 讨论形状；圈出低谷和盼望堆 |
| 23–25 | 点名动作 | 对每个圈：谁能认领改变，要什么才行。 | 为每个圈点名的低谷说出负责人和第一步 |

## 为什么要画线

列步骤把一切压成等重的格子。把高点和低点画成线，让体验的形状可见——形状通常指向两个还行步骤之间一个被忽略的低谷，功能清单永远显示不出来。

## 那张卡

用 `道具卡.pdf` 的卡面：三张标记卡（高点 ⛰ / 低点 ⚡ / 盼望 ✦）、一张空白分镜卡、一张「画线」卡。标记卡是这条带子标准化的东西——让两个人不会悄悄把「低点」定义得不一样。

## 翻车点

1. **变成功能愿望清单。** 每格必须是那个人做/感觉的事，不是你要建的东西。救援：把盼望拉回时刻——「那个人希望接下来*发生*什么，不是我们发什么？」
2. **团队画的是自己的流程，不是那个人的旅程。** 内部交接混进来。救援：锚定一个点名的人；如果是内部交接，它不在地图上。
3. **只有最响的旅程赢了。** 一个人设主导、其他的从没被画。救援：一次定一段旅程；第二条带子胜过在一条上争论。
4. **线一直是平的。** 每格拿到一样的标记、形状什么也没说。救援：逼排序——「哪格是*最狠*的低点？哪格是*最亮*的高点？」极端让线说话。

## 变化版

- **线上：** 一块共享白板，所有人当场画进同一条带子；线最后一起画。

- **两条旅程并排：** 跑一个新手和一个回访用户两条平行带子，看弧在哪里分叉。
- **服务 vs 产品：** 把旅程定在一次服务接触或一条产品流——同一条带子，对低谷的不同读法。
- **加长（40 分钟）：** 聚类之后，拿一个圈出的低谷直接进快速「我们可以怎么」草图。

---

## 引导笔记

- 最有力的时刻，是看见一个没人认领的大低谷，因为每个团队只看见自己的格子。
- 保持草图粗略；打磨会拖慢地图，把注意力移到画技而非旅程。

---

## 贴上一面墙

打印 `活动海报.pdf`（A3），把整场流程、三个标记与「画线」提示贴到一面墙上，边带边看。

---

## 资料夹里的道具

- `道具卡.pdf` —— 扑克规格打印页（63.5 × 88.9 mm，含出血与裁切导引）：三张标记卡（高点 / 低点 / 盼望）、一张空白分镜卡、一张「画线」卡，带品牌卡背
- `运行手册.pdf` —— 印刷版：本运行手册 + 复盘装订成一份带书签的 A4 文档（`运行手册-Letter.pdf` 是美版 Letter）
- `活动海报.pdf` —— 整张旅程地图贴上一面墙的 A3
- `执行指南.md` · `复盘问题.md` · `快速上手.md` —— 引导者执行指南、复盘、一页快速上手
- `SKILL.md` · `storyboard-the-journey.zip` —— 给代理的机器可读清单，以及整个文件夹一次下载

---

## 代理版

资料夹里每个文件都有稳定的公开 URL——AI 代理可用三条 curl 取到卡牌、复盘和这份运行手册（见 `SKILL.md`）。纸质版只需要一面长墙、空白分镜卡和马克笔。

# 旅程分镜 — 复盘

> 地图不是用来欣赏的——是让所有人争同一个低谷，而不是各自的格子。
>
> 配合 `执行指南.md` 使用。第 23 分钟的点名动作是压缩版；这份是完整版。

---

## 怎么带这场复盘

- 把整条带子**留在墙上**、站在旁边——你复盘的是线的形状，不是一次一格。
- 把低谷读成格子之间的接缝，不是任何人的失败；这才是让房间争低谷、不争彼此的方式。
- 每个圈出的低谷都落到一个名字和一个第一步——没负责人的地图只是一张好看的画。

## 读这面墙

1. **线在哪里跌得最狠。** 那是体验真正的问题，通常坐在两个团队之间的接缝上，各自都觉得自己那段没问题。
2. **盼望在哪里堆起来。** 同一个时刻好几个盼望，是一个强而便宜的设计动作等在那里。
3. **人们快要打破的高点。** 如果即将到来的变化会把一个高点磨平，现在就点名——有些低谷值得保护。

## 六个复盘问题

**1. 最深的谷。**

「哪个低谷让最多人吃惊——为什么之前没人认领它？」

→ 测的是：地图要浮出的共享盲区。

**2. 接缝。**

「谁的格子坐在最糟的低谷周围，他们从这里能看见吗？」

→ 测的是：交接缺口——低谷住在团队之间，不在一个团队里面。

**3. 盼望堆。**

「如果你只能动一个盼望堆，哪个最能动摇整段旅程？」

→ 测的是：杠杆——抬起线的那个便宜动作，不是打磨高点的那个贵动作。

**4. 受保护的高点。**

「地图上什么留作神圣——你修低谷也要保护的那个高点？」

→ 测的是：护栏——以改善之名不要优化掉的东西。

**5. 形状位移。**

「跟单独列步骤相比，线怎么改变了你对旅程的读法？」

→ 测的是：元认知——视觉形状揭示了什么，平列清单藏住了什么。

**6. 下一张地图。**

「谁的旅程值得同样一条带子对待——你什么时候画？」

→ 测的是：迁移——把习惯排进日程，而不是结束练习。

## 复盘的翻车点

| 翻车模式 | 为什么会这样 | 救援 |
|---|---|---|
| 人人捍卫自己的格子 | 地图被读成记分卡 | 把低谷读成格子之间的接缝，不是一个人的失败。 |
| 变成待办倾倒 | 地图想要即时的工单 | 点名两三个带负责人的动作；其余的对着地图先放着。 |
| 受保护的高点丢了 | 只有问题得到空气 | 把每个高点念出来，标出什么会打破它。 |