

《电力：（知识竞赛、服务竞赛等）竞赛前强化培训与辅导》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

电力部门经理及服务座席代表等赛前人员

【课程大纲】

（领导开训:强调训练的意义目的、纪律）

第一章、赛前心态调整训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、赛前动员

- （一）动员：如何成为优秀的竞赛选手（录像观看：优秀的竞赛选手表现）
- （二）训练体系沟通，达成训练意识

二、赢者心态训练：

- （一）凡事正面积极、
- （二）凡事巅峰状态、
- （三）凡事主动出击、
- （四）凡事全力以赴

短片观看：别对自己说不可能

模拟演练：赢者心态训练

三、竞赛心理训练

- （一）动机训练
- （二）自信心训练
- （三）认知训练
- （四）意志（接受打击、挑战）训练
- （五）模拟训练
- （六）心理调整训练

短片观看及案例分析、示范指导及模拟演练

第二章、缓解压力与情绪调整技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、选手自我认知、及 SWOT 分析：

- （一）选手心态及意愿测试；
- （二）选手性格测试；
- （三）选手参赛能力测试；
- （四）选手心理素质测试；
- （五）选手对基本产品知识、认知测试；

二、压力与情绪管理策略

- （一）赢者心态

(二) 赢者思维

(三) 共赢沟通

(四) 自我激励

(五) 团队激励

三、自我激励八大技巧

(一) 奖励法

(二) 微笑法

(三) 运动法

(四) 学习法

(五) 转移法

(六) 发泄法

(七) 忽视法

(八) 交友法

四、团队激励六大技巧

(一) 团队激励法

(二) 团队体育运动

(三) 个别人员谈心

(四) 团队表彰、优秀员工展示天地

(五) 团队培训法

(六) 团队表扬会

短片观看及案例分析：情绪调整的重要性

模拟演练：情绪调整

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、参赛人员技能参赛及演练技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、参赛及演练技巧训练

(一) 手势语言训练

(二) 走场训练

(三) 眼神交流训练

(四) 麦克风使用训练

(五) 上场问好训练

(六) 自我介绍训练

模拟演练与分析点评：1、模拟登台自我介绍、含手势语言、走场、眼神交流、麦克风使用等技巧

2、在天桥上自我介绍（每人3-5分钟）

第一轮：每人3分钟；分析点评、改进训练；

第二轮：每人3分钟；分析点评、改进训练（难度递增）

二、现场比赛礼仪训练

(一) 问好

(二) 情绪控制、自我激励

(三) 服饰礼仪

(四) 感恩礼仪

(五) 仪容仪表

(六) 与竞争对手合作竞赛礼仪

(七) 出入赛场准备区礼仪

(八) 参加抽签的礼仪及技巧

(九) 答辩礼仪与答辩技巧

(十) 演示礼仪与演示技巧

(十一) 听控制铃声训练

(十二) 模拟参赛中的灯光、温度、摄影体验

模拟演练与分析点评：1、参赛礼仪训练及参赛注意事项沟通

2、参赛、抽签全流程仿真模拟演练（要求完全按照参赛服装、礼仪、要求）

3、初赛全流程仿真模拟演练（要求完全按照参赛服装、礼仪、要求）

4、面部护理（由助教协助）

三、竞赛战术策略训练

(一) 先发制人。

(二) 胜战斗。

(三) 败战斗

(四) 利用竞赛规则

(五) 利用出题规律

(六) 利用对手失误

四、临场发挥技巧训练

(一) 冷静是临场发挥的关键

(二) 良好的心理素质则是临场发挥的重要保证

(三) 赛前自我激励、团队激励、情绪调整

(四) 现场应对模式及技巧训练

(五) 激励式、感恩式、幽默式训练

(六) 应变思维训练（发散性思维训练、急转弯式思维训练）

(七) 直接答复 曲线答复 延迟答复训练

就学员提出的难题进行分析讨论、讲解点评

第四章、现场答辩技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、个人必答题回答技巧训练（暂定，以实际为准）

(一) 加分原则

(二) 回答原则

(三) 时间掌控

二、集体共答题回答技巧训练（暂定，以实际为准）

(一) 速答题回答技能训练

(二) 计算题回答技能训练

(三) 连线题连线技巧训练

(四) 排序题排序技巧训练

(五) 纠错题回答技能训练

三、风险题回答技巧训练（暂定，以实际为准）

(一) 按铃准备

(二) 对抢题的选择（题目判定）

(三) 抢答时机的掌握

(四) 抢答器的运用。

(五) 提示或补充技巧

四、情景测试题模拟训练（暂定，以实际为准）

(一) 情景测试题加分、失分分析

- (二) 如何获得主持人支持
- (三) 如何巧妙利用主持人的语言、信号提示？
- (四) 情景发挥三大技巧
- (五) 情景发挥六步曲
- 五、加赛抢答题抢答训练（暂定，以实际为准）
- (一) 按铃准备
- (二) 对抢题的选择（题目判定）
- (三) 抢答时机的掌握
- (四) 抢答器的运用
- 六、纠错题训练（暂定，以实际为准）

- (一) 常见错误类型
- (二) 如何观察、分析对方错误
- (三) 如何进行纠错争分

第五章、强化仿真综合模拟演练与分析点评

- 一、情景题仿真综合模拟演练
- 二、纠错题仿真综合模拟演练

(一) 每人一一登台，参加情景题、纠错题，讲师扮演主考官，每人答辩 3 个小题，限时 10 分钟；
选手一展示：

- (二) 考察内容：1、礼仪礼貌；
- a) 台风、情绪、信心；
- b) 语气语调；
- c) 普通话；
- d) 肢体语言；
- e) 答辩思维；
- f) 时间掌控
- g) 其它细节等；

(三) 学习中响铃的技巧

(四) 讲师就学员答辩中存在的题一一纠正训练大家

三、比赛全流程仿真模拟演练（要求完全按照参赛服装、礼仪、要求）

四、综合点评、对选手难点、弱点再次强化训练

课程结束：

- 一、重点知识回顾
- 二、互动：问与答
- 三、学员：学习总结与行动计划
- 四、企业领导：颁奖
- 五、企业领导：总结发言
- 六、合影：集体合影