

《TTT：内部培训师授课技能训练》

【授课时长】

实战版 10 天，浓缩版 6 天

【授课对象】

内部培训师

【课程大纲】

(领导开训:强调训练的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于授课难题？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

第一章、学员学习心理分析（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、学员学习心理分析

- (一) 短平快心理
- (二) 被尊重心理
- (三) 被动学习与主动学习

二、学员培训需求分析

- (一) 任务分析法
- (二) 问卷调查法
- (三) 电话调查法
- (四) 座谈调查法
- (五) 绩效分析法

案例分析：XX 行业培训师定位

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析讨论、讲解点评

第二章、培训师专业表达技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、压力缓解技巧

- (一) 压力与情绪管理策略
- (二) 课前试讲课练习
- (三) 课前辅助准备工作
- (四) 临上课的自我激励与快速调整
- (五) 课堂上的自我激励与调整
- (六) 平时练习与积累

二、开场及破冰流程

- (一) 课前问候
- (二) 营造气氛
- (三) 介绍课程
- (四) 课程导入

三、课程导入技巧

- (一) 直接导入
- (二) 经验导入
- (三) 案例导入
- (四) 体验导入

四、声音运用技巧

- (一) 激励
- (二) 强调

五、专业提问与应答技巧

- (一) 提问引导法
- (二) 三明治沟通
- (三) 委婉提醒法
- (四) 认可肯定法

六、讲师服饰形象技巧

- (一) 心态情绪
- (二) 服装款式
- (三) 服装色彩
- (四) 激情洋溢

七、肢体语言技巧

- (一) 微笑
- (二) 讲课中的站姿技巧
- (三) 讲课中的走场技巧
- (四) 与学员的目光交流技巧
- (五) 讲师手势运用技巧

八、教具的使用技巧

- 电脑
- 麦克风
- 投影
- 翻页笔

九、如何做课中回顾与课后总结

- (一) 如何对所讲内容进行回顾
- (二) 主要内容是什么？
- (二) 感受最深的内容是什么？
- (四) 准备在实际工作中运用？
- (五) 建议可以改进的有哪些？

十、课程结束技巧

- (一) 感谢式
- (二) 激励式
- (三) 活动式
- (四) 考核式
- (五) 要求式

案例分析：学习心理与需求分析

中基层管理人员学习心理与需求分析

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析讨论、讲解点评

第三章、课程设计及备课技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、培训组织与策划

(一) 培训目标

(二) 培训对象

(三) 培训时间

(四) 培训地点

(五) 培训物料

(六) 培训内容

二、思维导图在培训项目管理中的运用

三、培训课纲主体设计

(一) 需求调查

(二) 主体设计

四、收集素材的类型与方法

(一) 网络

(二) 公司下发

(三) 同事

(四) 客户

(五) 其他媒体

(六) 自拍、自制

五、培训图片收集技巧

(一) 关键词的搜索

(二) 专业的图片素材网

(三) 权威新闻网站

(四) PS 制作图片技巧

(五) 其他图片工具使用与制作

六、培训视频搜集与制作技巧

(一) 搜索视频并编辑

(二) 屏录自制并编辑

(三) 自拍视频并编辑

(四) 剪辑电视剧、电影

七、培训课件文章搜集与制作技巧

(一) 搜索工具搜索

(二) 专业文库工具

(三) 课件交换区

(四) 自编课件

(五) 交换课件

八、培训案例收集技巧

九、互动活动游戏准备技巧

1、活动目的设计

2、活动环节设计

3、活动可能出现的问题及解决方案设计

十、培训教材 PPT 编写技巧

(一) 输入文字；字体设置、字号等设置

- (二)插入图片、表格；
- (三)背景设置、背景自定义色彩设置；
- (四)边框与底纹 6 种以上的设置方法；
- (五)插入艺术字；
- (六)打开、新建、保存、另存；
- (七)复制、粘贴、剪切；
- (八)母版设计及制作；
- (九)插入页码、日期；
- (十)插入超链接；
- (十一)自定义动画；
- (十二)幻灯片切换的时间、声音、动画设置；
- (十三)插入背景图；
- (十四)打印预览、打印纸张设置、打印 3P、2P、6P 设置；
- (十五)插入声音、视频；
- (十六)使用组织结构、
- (十七)使用自选图形：流程图及箭头、动作按钮等；
- (十八)放映设置：单放映设置、连续放映设置

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析讨论、讲解点评

第四章、培训师专业教学方法（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、知识讲述法

- (一) 讲述法
- (二) 演示法
- (三) 谈话法
- (四) 讨论法
- (五) 练习法
- (六) 实验法

二、图片展示法

- (一) 视觉冲击法
- (二) 正反案例法
- (三) 数据说明法
- (四) 热点问题法

三、短片播放法

- (一) 短片播放要求
- (二) 短片播放时机
- (三) 沟通类课程短片 10 个
- (四) 销售类课程短片 10 个
- (五) 投诉处理类短片
- (六) 礼仪类短片
- (七) 产品业务类短片 10 个
- (八) 业务类短片 10 个
- (九) 服务类短片 10 个

四、头脑风暴法

- (一) 畅所欲言

(二) 只赞扬肯定，不批评

(三) 求数量，不求质量

(四) 提倡合并和改进意见

五、案例分析法

(一) 案例的讨论性

(二) 案例的鲜活性

(三) 引导的及时性

(四) 点评的指导性

六、模拟演练法

(一) 描述案例

(二) 角色分配

(三) 分析准备

(四) 模拟演练

(五) 分析点评

(六) 总结升华

七、游戏引导法

(一) 游戏引导法要求：目的、对象、道具、场地、时间、步骤、回馈、总结

(二) 课前 10 个游戏学习体验

(三) 晚上游戏学习体验

(四) 室内拓展类游戏学习体验

八、现场培训法

(一) 有效的提问

(二) 巧妙的测试

(三) 观察细节信号

九、产品体验法

(一) 体验时机

(二) 示范方式

(三) 体验方式

(四) 修正方式

十、数据说明法

(一) 数据来源

(二) 数据展示

(三) 总结分析

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析讨论、讲解点评

第五章、课堂气氛营造及掌控技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、激励性培训现场布置

(一) 灯光运用技巧

(二) 场地布置技巧

(三) 培训物品及道具准备技巧

二、学员自助式管理策略

(一) 上课纪律

(二) 参与纪律

(三) 卫生纪律

(四) 考勤纪律

三、学员竞争管理策略

(一) 竞争策略

(二) 竞争方法

四、激励、赏识氛围营造

(一) 课前氛围营造技巧

(二) 赏识氛围营造技巧

(三) 课间氛围营造技巧

(四) 课后氛围营造技巧

(五) 学员激励技巧

五、课堂掌控技巧

(一) 课堂发问的处理艺术

(二) 掌握课程节奏的艺术

(三) 处理难缠学员的艺术

(四) 增加参与感的艺术

六、问题学员培训技巧

(一) 自我忙碌型

(二) 安静旁观型

(三) 高傲表现型

(四) 干扰开会型

七、16种常见突发事件处理技巧

(一) 时间太宽裕怎么办？

(二) 如何避免课堂气氛沉闷？

(三) 激励学员的技巧？

(四) 学员唱反调怎么办？

(五) 学员喧宾夺主怎么办？

(六) 特别爱表现的学员

(七) 学员睡觉怎么办？

(八) 学员讲话怎么办？

(九) 学员在课堂上大声地打电话给客户怎么办？

(十) 学员劳累参加学习，状态不佳怎么办？

(十一) 学员的上司也在场，他不认真听课怎么办？

(十二) 学员的上司在场，你的大部分学员感到紧张怎么办？

(十三) 音响突然出问题怎么办？

(十四) 白板笔写不了怎么办？

(十五) 麦克风没电了怎么办？

(十六) 电脑或投影仪突然出现问题怎么办？

第六章、培训实操体验（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、销售类课程培训体验

二、服务类课程培训体验

三、团队管理类课程培训体验

四、减压业课程培训体验

五、礼仪类课程培训体验

六、投诉处理类课程培训体验

七、 产品知识类课程培训体验

八、 业务流程类课程培训体验

九、 技术类课程培训体验

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