

《TTT：银行内部培训师授课技能训练》

【授课时长】

实战版 6 天，浓缩版 3 天。

【授课对象】

银行内部培训师

【课程大纲】

- 一、了解和掌握什么培训与培训师，知道银行内部培训师的角色定位。
- 二、测试各准内训师的授课风格、授课类型，并让每内训师根据自己的授课风格选择授课方式。
- 三、掌握学员学习心理，尤其掌握柜员、行长、主任、30-50 岁职员、20 多岁新职员的学习心理。
- 四、掌握银行内部培训师专业表达 19 大技巧。
- 五、掌握银行内部培训师各种专业教学方法。
- 六、掌握如何控制课堂气氛的营造及培训场地布置技巧。
- 七、掌握课程中 18 项常见问题的解决技巧及引导技巧。
- 八、掌握课程开发技巧。
- 九、掌握课程素材收集与编写技巧（含图片、案例、视频、数据的收集以及 WORD、EXCEL、PPT 的编写技巧）。
- 十、掌握培训管理技巧及现场体验演练。

【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、培训与培训师（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 一、什么是培训？
- 二、培训的最终目的
- 三、培训的三个层面
- 四、培训师的三大基本技能
- 五、培训师四大风格及授课分析
- 六、银行内部培训师的职业素质
- 七、银行内部培训师的角色定位

案例分析：招行内部培训师定位

建行内部培训师定位

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

测试：准内训师的授课风格测试

准内训师授课类型测试

第二章、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、 成人学习心理分析
- 二、 成人学习的特点
- 三、 学习效率分析
- 四、 学习及记忆的方法
- 五、 培训需求分析
- 六、 柜员学习心理分析
- 七、 行长、主任学习心理分析
- 八、 中层干部学习心理分析
- 九、 30-50 岁职员学习心理分析
- 十、 20 多岁新职员学习心理分析
- 十一、 激发员工参培兴趣的条件
- 十二、 激发员工参培兴趣的保障
- 十三、 激发员工参培兴趣的手段
- 十四、 激发员工参培兴趣的形式
- 十五、 激发员工参培兴趣的方法
- 十六、 激发员工参培兴趣的内容
- 十七、 激发员工参培兴趣的主体

案例分析：某地方性银行柜员学习心理与需求分析

某地方性银行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、银行内部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、 如何开场与破冰技巧
- 二、 吐字归音法
- 三、 抑扬顿挫法
- 四、 轻重缓急法
- 五、 节奏韵律法
- 六、 压力缓解技巧
- 七、 如何自我介绍
- 八、 专业问话技巧
- 九、 专业应答技巧
- 十、 与学员沟通技巧
- 十一、 课堂互动技巧
- 十二、 故事幽默技巧
- 十三、 服饰形象技巧
- 十四、 肢体语言技巧
- 十五、 如何做课前回顾
- 十六、 如何做课后总结
- 十七、 培训设备及 PPT 的制作
- 十八、 灯光运用技巧
- 十九、 场地布置技巧

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、银行内部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、常用教学方法

- (一) 课堂讲述法
- (二) 现场督导法
- (三) 导师带领法
- (四) 产品体验法
- (五) 案例分析法
- (六) 角色扮演法
- (七) 图片展示法
- (八) 头脑风暴法
- (九) 短片播放法
- (十) 任务认领法
- (十一) 环境优选法
- (十二) 紧张消除法
- (十三) 问题避免法
- (十四) 内容精选法
- (十五) 方法商榷法
- (十六) 学员沟通法
- (十七) 游戏辅助法
- (十八) 课堂控制法
- (十九) 五线教学法
- (二十) 解答五步法
- (二十一) 课堂提问法
- (二十二) 应急预案法
- (二十三) 持续改进法

二、适合银行业务知识培训的教学方法

三、适合银行企业文化培训的教学方法

四、适合银行服务技能培训的教学方法

五、适合银行营销技巧培训的教学方法

六、适合银行管理类培训的教学方法

七、适合银行职员心态、执行力类培训的教学方法

八、适合 35-50 岁职员培训的教学方法

九、适合 20 多岁新职员培训的教学方法

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、培训场地布置技巧

- (一)、银行业务理论知识类培训场地布置
- (二)、银行营销服务技能培训类培训场地布置
- (三)、员工心态培训类培训场地布置
- (四)、柜员现场辅导类培训场地布置
- (五)、客户经理现场辅导类培训场地布置

二、培训物品及道具准备

- (一)、投影仪准备
- (二)、音响准备

- (三)、空调
- (四)、灯光
- (五)、桌椅
- (六)、白板
- (七)、麦克风
- (八)、音乐
- (九)、辅助材料

三、学员自助式管理

- (一) 学员状态管理
- (二) 学员情绪管理
- (三) 学员培训纪律管理
- (四) 学员生活卫生管理

四、学员竞争管理策略

- (一) 竞争策略
- (二) 竞争方法

五、培训互动组织策略

- (一)、个别提问安排技巧
- (二)、小组讨论组织技巧
- (三)、模拟演练组织技巧
- (四)、全员体验组织技巧
- (五)、课前活动组织技巧

六、激励、赏识氛围营造

- (一) 课前氛围营造技巧
- (二) 课中氛围营造技巧
- (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

七、课程中 18 项常见问题的解决技巧

- (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，此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) 学员任务太重，学员难以承受怎么办？
- (十四) 想讲的内容太多，时间有限怎么办？
- (十五) 音响突然出问题怎么办？
- (十六) 白板笔写不了怎么办？

(十七) 麦克风没电了怎么办？

(十八) 电脑或投影仪突然出现问题怎么办？

八、问题学员引导技巧

(一) 忙碌型学员

(二) 干扰型学员

(三) 高傲型学员

(四) 旁观型学员

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

第六章、课程开发的基本步骤与方法（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、 何谓培训需求

二、 培训需求分析与调查的方法与实践

三、 如何制定培训方案计划

四、 课程开发的四种方法

五、 分析培训学员

六、 落实任务

七、 匹配任务

八、 理清思路

九、 确定主线

十、 导入方法

十一、 搜集资料

十二、 匹配案例

十三、 搭配游戏

十四、 制作 PPT

十五、 编制资料

十六、 准备讲义

十七、 论证修改

十八、 确定授课思路

十九、 培训素材收集

二十、 授课方法的选择

二十一、 案例的编排、游戏的使用

二十二、 课前演练技巧

二十三、 上台前的准备

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

第七章、课程素材收集与编写技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、 培训图片收集技巧

二、 培训案例收集技巧

三、 培训视频收集技巧

四、 培训数据收集技巧

五、 培训内容的 WORD 版编写技巧

六、 培训辅助材料 EXCEL 版编写技巧

七、 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

第八章、培训管理技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 一、培训目标管理
- 二、培训人员管理
- 三、培训方式管理
- 四、培训经费管理
- 五、培训设备及物资管理
- 六、培训学员考核
- 七、检验课程质量
- 八、培训总结报告

第九章、《职业生涯规划》培训学习与体验演练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、课程内容设置训练：

- (一)、职业生涯规划意义和作用
- (二)、职业生涯规划的技巧和策略
- (三)、制定自己职业生涯规划演练
- (四)、如何获得晋升
- (五)、放远未来，把握自己

二、培训案例、视频素材准备及训练

- (一) 新柜员：张小姐的迷茫
- (二) 老柜员：刘大姐的职业生涯规划
- (三) 徐行长的成功
- (四) 惠普公司帮助员工制订职业生涯规划
- (五) 王羲之吃墨
- (六) 张敏：官二代甘愿从大堂经理做起
- (七) 台湾有一个著名的企业家陈茂榜。

(八) 宝马集团认为一个公司获得成功的唯一途径就是，全心全意

(九) 张欣的成功

(十) 王云、庞雨和晓凤的机

三、培训视频收集与制作、培训图片选取

四、互动活动优选、模拟演练彩排

五、培训导入、开场、主体、结束训练

六、培训中可能出现的问题及解决方法

七、学员授课现场模拟演练

第十章、《银行柜员：产品营销技巧》培训学习与体验演练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、课程内容设置训练：

（一）、银行产品营销的基本知识

（二）、柜员营销流程

（三）、柜员产品营销技巧

（四）、常见产品营销训练：电话银行、短信通知、网上银行、企业网银、企业回单箱、支付宝业务、吸纳存款、个人小额贷款业务

二、培训案例、视频素材准备及训练

（一）兴业银行：客户对账失误案例分析

（二）商业银行：客户票据不齐处理正反面案例分析

（三）招商银行：电脑故障处理正反案例分析

（四）银行对公柜面：服务沟通正反两案例

（五）银行对公柜面：客户咨询沟通正反两案例分析

（六）业短信银行服务项目营销案例

（七）企业手机银行服务项目营销案例

（八）企业电话银行服务项目营销案例

（九）信贷业务服务项目营销案例

（十）单位存款业务服务项目营销案例

（十一）中间业务服务项目营销案例

（十二）机构业务服务项目营销案例

（十三）国际业务项目营销案例

（十四）企业高版网银营销案例

（十五）企业回单箱营销案例

三、培训视频收集与制作、培训图片选取

四、互动活动优选、模拟演练彩排

五、培训导入、开场、主体、结束训练

六、培训中可能出现的问题及解决方法

七、学员授课现场模拟演练

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

课程结束：

一、 准内训师心理考核

二、 准内训师学习能力考核

三、 准内训师素材收集能力考核

四、 准内训师研发能力考核

- 五、 准内训师授课技能考核
- 六、 内训师突发事件处理考核等系列综合考核。
- 七、 重点知识回顾
- 八、 互动：问与答
- 九、 学员：学习总结与行动计划
- 十、 企业领导：颁奖
- 十一、 企业领导：总结发言
- 十二、 合影：集体合影