

---

# 《员工辅导技能训练》课程大纲

## 【课程目标】

- 认识员工辅导
- 员工辅导的基本原则
- 员工业务辅导的技巧
- 在岗辅导的技能提升

## 【课程对象】

- 公司中基层管理人员

## 【授课方式】

- 讲述+案例+互动+演练

## 【课时】

- 1-2天，每天6小时

## 【课程大纲】

### 一、辅导员的角色认知

- 1、辅导与员工成长
- 2、案例：教练型领导
- 3、讨论：诸葛亮是不是一个好领导
- 4、员工培养的三种形式
  - 自我启发
  - 在岗辅导
  - 脱产学习
- 5、盖洛普公司的“S”曲线
- 6、老师、教练与师傅的区别
- 7、辅导员的角色认知
- 8、员工辅导技能测试

---

## 二、员工辅导的基本原则

### 1、原则一：赞美

- 赞赏员工的要点

### 2、原则二：倾听

- 听的五种层次
- 有效倾听的步骤
- 互动：你会听吗？
- 演练倾听技巧

### 3、原则三：回应

- 三种回应的方式

### 4、原则四：询问

- 询问的好处
- 询问采用的语言
- 两种问题方式的特点
- 演练：询问技巧

### 5、原则五：分享

### 6、原则六：支持

## 三、员工辅导的步骤

### 1、步骤一：评估与沟通

- 识别您的员工
- 情景演练：四才管理法
- 不同类型员工辅导重点
- 员工辅导的动态和静态需求

### 2、步骤二：制定辅导目标

- 辅导目标的 SMART 原则
- 互动游戏：新诺亚方舟

### 3、步骤三：识别“辅导”时机

- 员工辅导的时机
- 不适宜员工辅导的情形

---

□ 四种不同时机如何辅导下属

- 下属请示时
- 下属汇报时
- 开会时
- 发生问题时

4、步骤四：协订发展目标/计划

5、步骤五：实施辅导

- 检查工作日志
- 陪同拜访
- 二次早会
- 一对一辅导

6、步骤六：评估效益

- 观察行为
- 制定评估工作表现系统
- 分析工作表现报告
- 提供反馈

#### 四、员工辅导技巧

1、员工辅导的“山本五十六法”

2、员工辅导 BEST 原则

3、员工绩效面谈步骤

4、员工绩效面谈的注意事项

5、案例分析：面谈辅导的问题在哪里？

6、其他几种有效的辅导方式

7、案例讨论：猴子管理法

#### 五、员工辅导实战案例研讨