

---

# 终端培训和演讲技巧

## 【课程背景】

改革开放 30 年，国家的经济发展，发生了巨大的变化，从建国初期的计划经济，转变成市场经济后，零售市场的发展，是翻天覆地，从原来的商品缺乏，到了现在，琳琅满目的商品，供大于求，每天，我们的耳朵和眼睛，接受来自手机、电视、报纸、网络等等不同媒介和渠道，铺天盖地的广告，同时，也传递着各类促销信息。

零售行业发展到现阶段，品牌林立，百花齐放，行业的发展是欣欣向荣，零售的销售格局也随着时代的进步而改变着，市场改变的同时，80 后、90 后的成长，消费人群也在改变。

当市场改变了的时候，打造零售终端的核心竞争力，是目前品牌持续发展的关键阶段，人才的储备和培养，成为核心中的核心。本课程将围绕终端的培训和演讲，对参训学员进行全方位的专业培训。

## 【课程收益】

1. 掌握终端培训和演讲的基础技巧
2. 在终端转训时，有效提升培训效果，促进终端员工的学习气氛
3. 全面提高终端学员的学习能力，提升学员个人能力，促进销售业绩提升

## 【授课对象】

业务经理、零售经理、零售督导、店长

## 【课程特色】

1. 教练式教学: 讲授理论，现场演练，提高学员的实操性，理论与实践相结合
2. 特训营形式: 连续 2 天集中授课，短期封闭强化训练，确保培训效果

## 【课程大纲】

一、如何突破演讲的紧张恐惧情绪

□ □ 演讲的四个阶段

1、怕 讲

2、敢 讲

3、能 讲

4、会 讲 □

□ 克服紧张训练

1、心理紧张的 8 个原因

2、突破紧张的 7 个方法 □

---

□ 公众演讲的准备

- 1、材料内容的准备
- 2、分析听众的准备
- 3、目的态度的准备
- 4、了解会场的准备
- 5、身体状态的准备
- 6、心理情绪的准备 □

□ 分析听众的准备

- 1、身份地位
- 2、年龄大小
- 3、男女比例
- 4、文化背景
- 5、文化水平
- 6、经济收入
- 7、听讲目的
- 8、了解程度
- 9、所持态度

二、如何运用演讲的三种表达语言 □

□ 演讲的三种表达语言

- 1、文字语言
- 2、声音语言
- 3、肢体语言 □

□ 感染力训练——语音语调语气

- 1、声音穿透力训练
- 2、声音响度训练
- 3、肺活量训练
- 4、声音的三感把握
- 5、停顿的运用
- 6、情绪感染力 □

□ 肢体语言

- 1、眼神
- 2、表情
- 3、站姿
- 4、手势
- 5、着装

三、如何设计演讲与组织语言 □

□ 如何设计有吸引力的开场白 开场白应解决的三个心理问题

- 1、你主要讲什么
- 2、我为什么要听你讲
- 3、你讲的对我有什么好处 □

□ 开场白应达到三个目的：

- 1、拉近距离
- 2、建立信赖
- 3、引起兴趣 □

---

□ 八种开场白

- 1、开门见山
- 2、巧问问题
- 3、制造悬念
- 4、讲个故事
- 5、做个活动
- 6、引用名言
- 7、列举事实
- 8、赞美听众 □

□ 演讲新模式—故事演讲会

- 1、描述细节
- 2、进入角色
- 3、要有参与感
- 4、总结提炼，得出感悟 □

□ 如何选择演讲内容的 4S 法则

- 1、身体力行
- 2、深受其益
- 3、深信不疑
- 4、声情并茂

□ 如何让演讲更有条理性

- 1、运用一二三理论
- 2、几点理论的妙用 □

□ 演讲语言要实现“四化”

- 1、具体化
- 2、通俗化
- 3、故事化
- 4、情绪化

□ 具体化——再现场景生动的叙事

- 1、要简短
- 2、运用五何公式

□ 通俗化——生动形象的说明情况

- 1、常用比喻
- 2、多用换算
- 3、借用工具

□ 情绪化——以情动人如何描述一个人

- 1、列举事例
- 2、指名道姓
- 3、引用对话
- 4、情感字眼 □

□ 六种结尾模式

- 1、总结式
- 2、号召式
- 3、故事式
- 4、幽默式

---

5、对联式

6、诗词式

#### 四、演讲控场互动技巧

##### □ 演讲控场技巧

1、目光的控制——定点强化目光

2、声音的控制——高低声停顿

3、动作的控制——出示道具大幅度动作

4、内容的控制——调整内容 □

##### □ 各种问题解答

1、有人挑刺怎么办？

2、忘了词怎么办？

3、时间到了没说完怎么办？

4、突然被叫起来说几句怎么办？ □

##### □ 如何应对演讲中的错误

1、掩饰错误而不是强化错误

2、不要慌张，要镇定

3、将错就错