

第四级 成为培训师的导师

Level 4 - Expert level – becoming a master trainer

第一章 Facilitation Skill 促进技巧

一 建立良好的培训氛围

- 1 培训准备
- 2 主动与学员沟通的技巧
- 3 积极的语言和肢体语言

二 洞察学员

- 1 关注每个学员
- 2 客观中立的立场
- 3 观察学员的肢体语言
- 3 鼓励和调整

三 积极聆听

- 1 积极聆听四步骤
- 2 积极聆听的肢体语言
- 3 反馈技巧

四 循循善诱

- 1 提问技巧
- 2 追问技巧
- 3 鼓励赞美

五 培训环境管理

1 培训教室

2 餐饮

3 礼品

第二章 Coaching Skill 教练技巧

一 教练的定义和目的

1. 什么是教练?
2. 教练和培训的关系
3. 教练的目的
4. 什么时候需要教练
5. 教练的素质与技能

二 教练实施的四个阶段

1. 通过教练提高绩效
2. 明确现状阶段
3. 确定目标阶段
4. 了解策略阶段
5. 行动计划阶段

三 教练的六项专业技巧

1. 观察描述技巧
2. 提问技巧
3. 反馈技巧
4. 鼓励

5. 确认和承诺

6. 演练

第三章 培训效果评估

一 四级评估的定义

1 反应评估

2 知识评估

3 行为应用评估

4 商业效果评估

二 反应评估

1 反应评估的目的

2 反应评估的方法

3 评估表格的设计

4 反应评估后的改进方法

三 知识评估

1 知识评估的目的

2 知识评估的方法

3 考试题目的设计

4 知识评估后的改进方法

四 行为应用评估

1 行为评估的目的

2 行为评估的方法

3 评测问卷的设计和实施

4 行为评估后的改进方法

五 商业效果评估

1 商业效果评估的目的

2 商业评估的方法

3 商业评估后的改进方法