

《五关三圈 化繁为简》

——内训技能提升

一、课程背景

作为公司的内训师，经过几年来各种培训机构，各类培训的重复不断训练，内训师对通用型的技能提升训练已经产生一定的“抗体”，因为这些培训更多是以培养职业讲师的通用方式来培养企业内训师，而两类群体所在工作环境与工作任务相差甚远，培训内容本身就不相通，因而就导致了内训师从此类培训中学习到了相关的讲师技巧，但当回到企业内部，面对特定的课程，面对特定的学员群体，只是能泛泛地陈述需要培训的内容，而不能更有针对性的设计展开，包括课件的制作。为解决这一问题，本课程的设计有别于传统的 PTT 与 TTT 训练课程。

内训师肩负着为企业培养输送人才的重任，这要求内训师对企业文化有着非常深刻透澈的理解，并熟识移动业务产品知识，熟练掌握业务操作技能，无论从专业组织培训工作能力、课程开发、课程设计、授课表达能力、训练形式的选择和运用，到培训计划的设计，均需要不断的强化，为内训师专业化打好坚实的基础，使纯粹的知识变得更容易让员工接受及践行。

二、课程对象

企业内训师、中基层管理者

三、授课时长

2天（12小时）

四、培训方式

模拟演练、课程讲授、讲师点评、小组互动

五、课程特色

- 体验式教学。针对教学方式进行现场演练，不同教学内容匹配不同的教学方式的应用；
- 真实案例分析。通过实际案例解析，强化观念型课程与技能型课程；
- 重点针对性。对素质类课程进行剖析，案例收集、丰富、整理的全程解析，让内训师更理解精典课程的精髓，更直接体现到一线应用；

六、学员收益

- 针对性的镜子反馈，从改善行为到改变对培训的认识；
- 课程变得更有套路，听课与备课过程中，能直击要害，构建严谨的逻辑；
- 掌握简单明了的课程设计图谱，从需求收集到课程试讲做到一脉相承；
- 理解内训师解决问题的思考路径，初步掌握专业的咨询顾问技术；

七、课程大纲

序号	课程单元	单元内容	单元目标
模块一	内训师角色定位与“五关三圈”要点	<ul style="list-style-type: none"> ● 内训师的特质分析 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 高半级思考 ✓ 见多识广，搬弄是非 ● 演练 1——客户服务“优秀”案例 (提升内训师案例甄选能力) ● 五关三圈 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 台上的自我管理 ✓ 为观点找故事，为故事找观点 ✓ 一触即发 ✓ 四个一表达 ✓ 像营销一样讲课 ● 互动技能 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 现场学员提问的处理 ✓ 如何促成互动的完成 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升内训师对案例的选用能力，将生活和工作中理性素材变成案例，感性的方式展现出来。 ● 针对课程结构、授课逻辑、有效表达等做专业提升点评
模块二	现场掌控与对象管理	<p>案例解析：观念型与技能型课程授课解析</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 思路呈现 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 金字塔结构的呈现 ✓ 呈现刺激的途径：修辞、故事、游戏 ✓ 确保刺激有效的法则 ● “四个一”表达方式 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 一个观点 ✓ 一个感性素材 ✓ 一个实际应用 ✓ 一个总结 <p>演练 3——为故事找观点，为观点找故事</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 针对学员的刺激构建 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 四个一的应用设计 ✓ 课程开发与讲授八步法套路 	<ul style="list-style-type: none"> ● 针对不同教学场景，设计收集不同的教学案例 ● 演练并深刻体会观念型与技能型课程讲解 ● 掌握观点讲述的四个一法则 ● 提升对授课的整体认知，掌握课程工发与授课的实用八步法 ● 掌握课程开发的基础技能，明晰课程包概念

<p>模块三</p>	<p>课程优化与表达呈现</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 案例优化 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 案例收集方式 ✓ 工作观察表单应用 ✓ 工作观察及提炼 ✓ 角色扮演的影响因素 ✓ 角色扮演点评关键 ● 引导互动的三个法则 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 给学员以反馈 ✓ 引导学员做出反馈 ● 课程“塑造” <ul style="list-style-type: none"> ✓ 一个课时一个课程亮点 ✓ 一个课时一个悬念 ✓ 一个课时一个震撼 ● 课程开发工个应用——思维导图 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 课程结构与思维导图 ✓ 案例收集与思维导图 ✓ 工作实战——案例演练 	<ul style="list-style-type: none"> ● 场景化案例解析训练，提升角色扮演教学方法的应用能力 ● 通过工具应用,掌握快速理清课程逻辑的能力,提升内训师课程开发的结构性 ● PPT 制作讲解，提炼运用 PPT 制作之模型库
<p>模块四</p>	<p>问题解决与逻辑分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 经典游戏：谁喝水？谁养斑马？ <ul style="list-style-type: none"> ✓ 讲师总结：问题解决的三要素 ● 问题解决体验：用逻辑解决生活问题 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 工具讲解：问题分析树 ● 案例分析：构建问题的分析树 ● 小组 PK：跳出思维的框框 ● 问题解决基础：用金字塔原理思考和表达 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 信息分类——让客户轻松记忆信息 ✓ 运用短句——让客户获得完整信息 ✓ 中心思想——让客户直接了解观点 ✓ 逻辑推理——让客户充分理解原因 ✓ MECE——让结论充分可靠、无懈可击 ● 小组练习、发表和点评 <ul style="list-style-type: none"> ✓ ME-MAP：用最熟悉的素材练习金字塔原理 ● 信息重组：用金字塔原理练习逻辑表达 	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过案例分析解析逻辑思考的过程 ● 解析问题解决的关键步骤,提升思考的有效性 ● 掌握思考的关键技能,如 MECE,脑图等等.



