

“让员工训练员工”——连锁门店员工内训体系建设四步法

课程背景：

以互联网技术为背景的新零售的核心是人的因素被无限放大，作为零售连锁企业，除了关注消费者的行为，我们更应该关注我们的员工，尤其是新员工，那到底应该关注新员工的什么？

任何高深的战略最终都将通过员工的一举一动呈现在顾客面前，没有良好的员工培训体系支持，管理者思想跑得再快，得不到员工的支持只会是事倍功半。本课程从新时代员工特点这一角度入手，着力探寻如何有效帮助建立零售连锁门店的新员工培训系统。让员工脚步跟上你的思路！

员工作为企业最核心的竞争力，永远不应该只是出现在口号或名片上，如何打造零售连锁门店的新员工培训体系，本课程将运用行为经济学前沿理论帮助学员学会用全新的角度看待新员工培训，并教给学员如何运用技巧提升培训效果和员工积极性，最终实现从新员工开始打造一支“用之能战、战之能胜”的虎狼之师。

课程包含大量使用案例和被实战检验过的使用管理工具表格等，有效帮助企业管理者、人力资源部门员工，零售门店店长提升新员工培训管理综合能力。

课程时间：2天 6小时/天

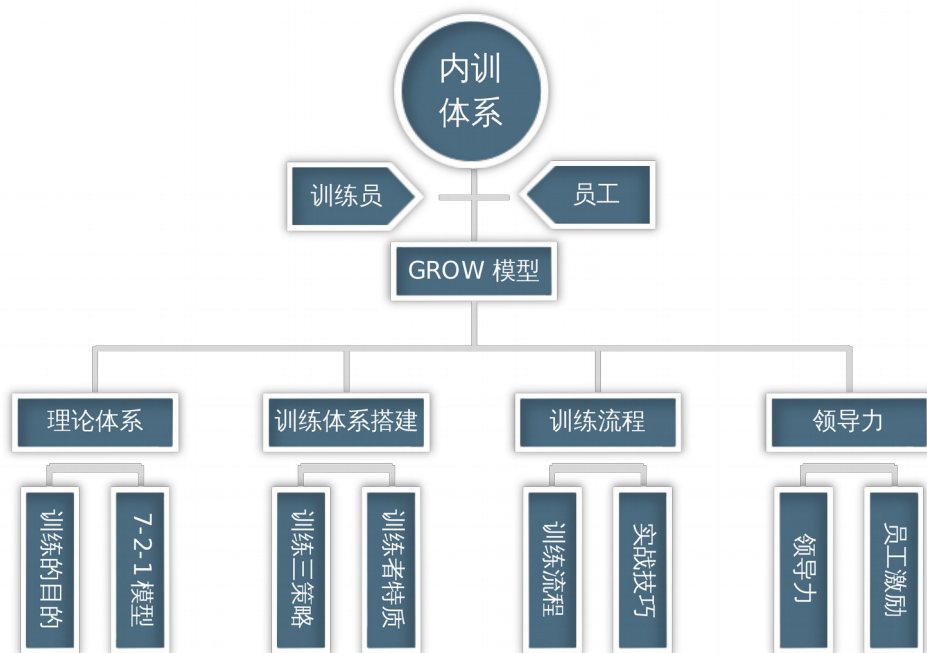
课程对象：零售企业中/高层管理者、人力资源管理者、零售连锁企业门店店长等

课程特点：案例教学，直观直接直白;对工作有帮助，学会就能用;前沿科学，有高度有深度

课程目标：



课程结构：



课程大纲

导言：认识零售和我们所处的全新商业时代

一、新零售从何而来

二、一种基于顾客的全新商业思维方式。

1. 从经营商品到经营顾客的转变

第一讲：新员工训练的理论体系

一、员工是企业发展的核心

二、训练是企业发展的基础

1. 企业训练的原则

2. 有效的训练对于企业的益处

3. 贝尼斯定理——管理大师如何看待员工和培训

案例：新加坡航空/Fedex

4. 企业在训练中承担的责任

三、训练的目的

四、投资员工“7—2—1”模型

第二讲：新员工训练体系搭建

一、新时代员工特点及应对

1. 环境因素

1) 社会环境

2) 家庭环境

3) 教育环境

4) 信息环境

2. 了解新员工

1) 工作意味着什么

2) 关于生活

3) 员工的想法

3. 如何应对

二、训练三大策略

1. 自主学习
2. 肩并肩学习

3. 训练计划——一个优秀的训练计划可以带来两个好处：

- 1) 显示企业对员工的关注
- 2) 令企业保留有价值的杰出员工

三、训练者的四个基本特质

1. 专家
2. 典范

3. 教练

1) 教练的本质

- a 提升觉察力
- b 建立责任感

2) 如何提问的方法——grow 模型

4. 教师

四、训练过程四步骤

案例：汽车服务零售门店内训七步法

第三讲：新员工训练实战流程

一、企业文化+使命传递

1. 决定员工是否传递品牌承诺的两个因素

二、岗位职责+职业发展路径

1. JD（职位描述）

1) 岗位描述模板：基层员工/管理员工

2. 职业发展路径

1) 七级人力资源组织架构

三、制定行动计划

1. 如何制定个人发展计划

案例：个人人力资源发展计划模板

四、自主学习

案例：如何避免员工玩手机？疏 VS 堵？

五、课堂培训

1. 如何开展高效的课堂培训

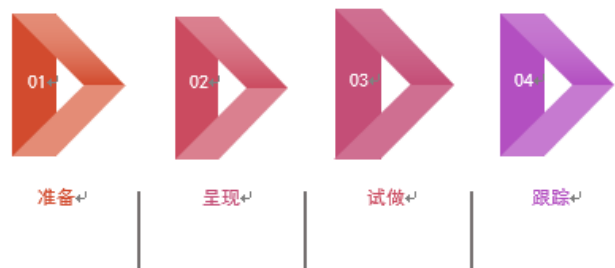
六、实操演练

1. 如何开展有效实操演练
2. SOP（标准化操作流程）的设计

七、整体评估+随时抽查

八、定期回顾+提升计划

1. 员工的成长的每一步都需要被看到被认可
2. 因材施教，唯才是举



第四讲：新员工培训实战技巧

一、贴标签——如何影响新员工的行为方式

1. 什么是对比效应
2. 对比效应在价格策略上的商业应用

二、因材施教——如何管理好不同类型的员工

1. 按部就班型
2. 资质平庸型
3. 超级巨星型——75%的明星员工都是在企业中培养出来的

案例：星巴克的员工级别管理

4. 怎样帮助优秀

第五讲：领导力——领导是一种力量

一、领导力需要的三点内涵：

二、领导力的核心

1. 如何影响别人去做领导者要做的事情,并能够做好
2. 如何面对两类人

三、提升领导力的四个策略

1. 要学会通过“看到”去学习。
2. 要学会两种专注。
3. 要学会陪伴。
4. 要养成随时修正、跟随的习惯。

四、激励有三个基本条件：

1. 重要性
2. 可见度
3. 公平感

四、企业文化对员工培训的影响

1. 对员工好,但不讨好员工
2. 企业文化最主要的作用
3. 不同阶段,文化是不一样的
4. 初创企业的企业文化搭建的四个方向

现场演练——角色扮演

场景 1：如何应对鼓励员工

场景 2：如何应对员工挑战

场景 3：如何应对时间倦怠

场景 4：如何应对负面情绪

点评



总结

附件：实用工具汇总

1. 员工培训的基本过程和方法
2. 店员工培训手册
3. 分店新员工培训计划
4. 零售店员工培训说明
5. 新员工培训计划
6. 新员工培训计划表
7. 新员工培训手册

8. 新员工试用表
9. 新员工试用考察表
10. 新员工甄选报告表
11. 新员工甄选比较表
12. 员工培养计划和培训进阶表

.....

课程答疑

课程回顾