

# 基于“八步六法”下的内训师授课技巧提升

课时设计：三天版

## 一、农行网点转型的思维拓展

- 1、目前银行竞争形势分析与营销现状
- 2、互联网金融产品来势汹汹
- 1、社区银行发展趋势与运营模式
- 二、网点软转的核心步骤—八大核心措施

## 施

### （一）八大核心措施

- 1、充分预热，做好准备
- 2、环境引导，提升素养
- 3、机具先行，释放人力
- 4、减高增低，业务分离
- 5、标准作业，提升效率
- 6、优化流程，科学营销
- 7、梳理职责，改进绩效
- 8、科技助力，工具提质

### （二）网点软转的核心步骤--六大核心机制

#### 1、目标锁定机制

合理分解网点营销指标

练习：你会目标分解吗？

讨论：当前网点营销指标分解的

如何有效、合理地分析营销指标

#### 2、过程控制机制

- 1) 对激励的基本认知
- 2) 渐进法则与卖菜理论
- 3) 员工自动自发的秘密
- 4) 员工工作激情曲线
- 5) 员工执行力不强的十大原因
- 6) 提升执行力的关键：目标、标准、人员和结果
- 7) 如何无薪激励：非物质激励清单
- 8) 授权契约论，授权前要员工给出承诺
- 9) 五维授权法，有针对性地授权

10) 授权的三大法则：信任、支持和激励

### 3、现场管理机制

#### 1. 现场服务的特点

- 1) 及时性
- 2) 感知性
- 3) 蔓延性
- 4) 差异性

#### 2. 网点基础服务六件事

- 1) 开门“三件事”
- 2) 关门“三件事”
- 3) 现场 7S 管理

#### 4. 递进沟通机制

##### 1. 影响沟通效果的障碍分析

- 1) 信息不畅
- 2) 屁股决定脑袋
- 3) 企图改变对方 – 普罗克拉斯提斯之床
- 4) 他和你不同（价值观、个性）

##### 2. 高效沟通的要素

- 1) 彼此尊重
- 2) 移情倾听
- 3) 善解人意
- 4) 同频共振
- 5) 五个合适
- 6) 燕子智慧

#### 3. 环境引导机制

#### 4. 学习提升机制

- 1) 学习管理的基本概念
- 2) 学习管理的主要内容与基本形式
- 3) 开展会议的重要性
- 4) 如何避免无效会议

### 三、内训师如何将“八步六法”进行有效转培

#### 一、概念篇

- 1、学习的流程和效果；
- 2、成人学习的原理；
- 3、演讲的五大支柱

## 二、形象篇

1. 认识自己的形象
2. 认识基本身体语言
3. 讲师的仪容仪表
4. 讲师的状态管理
5. 讲师的人格魅力

## 三、能力篇

- 1、音量、音调、音色的概念和练习

练习：绕口令和朗诵练习

- 2、身体语言的作用和练习

- 1) 眼神运用与手势配合
- 2) 身体语言与情绪表达
- 3) 绘声绘色的表演技巧

练习 1：绘声绘色讲故事

## 四、技巧篇

- 1、如何和学员建立同理心
- 2、培训的互动技巧
- 3、有效发问技巧
- 4、有效回应技巧
- 5、有效点评技巧
- 6、有效处理突发事件和学员挑战

## 五、实践篇

1. 主持和介绍嘉宾流程和技巧
2. 上下舞台和麦克风使用技巧
3. 获奖感言发表技巧

毕业演讲：每人 5 分钟