

《从“合格”到“优秀”——网点一线带班导师带班技巧培训》

第一部分：传帮带概述（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、传帮带概述

1、何谓传帮带

2、传帮带的作用

二、传帮带的技巧

1、传帮带五步曲

2、传帮带的要求

3、成人学习心理

4、新人学习心理

5、成人学习方法

6、鼓励新人的方法

7、传帮带培训六大技巧

8、体验式学习的策略

短片观看及案例分析

模拟演练、示范指导

就学员提出难题进行分析、讨论、模拟演练、点评、解答

第二部分：内训师实用传帮带技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从”

1、责任心

2、洁身自好

3、待人真诚

二、辅导新员工的PDCA循环法则（重点）

1、目标/计划

1) 多给新员工提供实现其个人价值和平台的机会；

2) 根据新员工个人情况、个性不同采取不同的传帮带手段，让其掌握有自己特色的工作方法；

- 3) 适时打击新员工非份想法，让新员工摆正自己所处的位置；
- 4) 明确工作目标，制定有适当压力的计划，鼓励其积极参与，勇于表现自己。

2、辅导/监控（重点）

1) 新员工传帮带 OJT 法

- 1 做给他看
- 2 让他做给你看
- 3 再做给他看
- 4 让他做给大家看
- 5 让他自己做

2) 员工传帮带 OPL 法

- 1 随时
- 2 随处
- 3 随人
- 4 随事

3) 业务专题培训

4) 监控的重要意义所在

3、如何做好评估

1) 评估的价值

- 1 发现问题
- 2 总结经验
- 3 评价贡献

2) 评估的方法

4、员工激励技巧

- 1) 员工情绪低落的原因分析
- 2) 要学会调动员工的工作积极性
- 3) 引导员工从易到难做起
- 4) 使用有效的激励方法

三、合理运用帮传带技巧，注重细节

- 1、一张一弛，文武之道
- 2、保持充分沟通
- 3、创建和谐的工作氛围



4、 建立并维持信赖

短片观看及案例分析：

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章：老员工心理疏导（案例分析、分组练习）

- 1、 辨识压力
- 2、 寻找压力源
- 3、 工作压力的四个诱因
- 4、 学会缓解压力的方法
- 5、 老员工职业素养提升
 - 1) 正确看待“传帮带”工作
 - 2) 自己保持好“空杯心态”
 - 3) 学会感恩，学会宽容
 - 4) 谁说“教会徒弟饿死师傅” – 不畏竞争