

从“合格”到“优秀”——柜员一线带班导师带班技巧培训

课程大纲：

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
 - 1) 短片观看及案例分析
 - 2) 模拟演练、示范指导
 - 3) 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：老员工实用传帮带技巧（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) 新员工传帮带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. 新员工激励
 - 1) 新员工情绪低落的原因分析
 - 2) 要学会调动新员工的工作积极性
 - 3) 引导新员工从易到难做起
 - 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
 - 1) 短片观看及案例分析：
 - 2) 示范指导与模拟演练
 - 3) 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

讲师助理：