

<海纳百川企业研究发展中心>简介

“海纳百川企业研究发展中心”隶属于<山东企业培训师协会>,是由 200 余名活跃在中国职教领域的职业培训师,企业培训师和专家学者组建而成的协会形式的公益性的专注于企业教育研究的学术组织。

“海纳百川企业研究发展中心”秉承海纳百川的学习精神，熔炼先进优秀的管理理念，致力于以科学实用的方法为企业提供专业的咨询与培训服务。

“海纳百川企业研究发展中心”力求以丰富的管理实战经验，以个性化的课程体系设计，以全新的咨询与培训服务方式，为企业的可持续发展提供管理系统的整体解决方案，推进国际化经营战略变革的进程。

“海纳百川企业研究发展中心”希望与您携手共进，共同创造卓越绩效！

“海纳百川企业研究发展中心”期望成为您真诚的战略合作伙伴！

海纳百川，真诚永远；求精务实，激情无限！”是我们不懈的追求！

《“植秀堂”公司备选课程目录》

第一篇：店面管理系列

《“王牌店长”培训全面解决方案》

一．店长的岗位职责和素质模型

A．店长必须做 8 项工作

① 做代表人的工作

- ② 做情报收集者的工作
- ③ 做调整者的工作
- ④ 做传达者的工作
- ⑤ 做指导者的工作
- ⑥ 做管理者的工作
- ⑦ 做保全者的工作
- ⑧ 做活动者的工作

B. 店长应备的8项基础能力

- (1) 思考力
- (2) 判断力
- (3) 领导力
- (4) 指导力
- (5) 沟通力
- (6) 说服力
- (7) 应变能力
- (8) 情报收集力

C. 店长应备的备的8项素质

- (1) 热情
- (2) 积极
- (3) 开朗
- (4) 感性
- (5) 协调性
- (6) 责任感
- (7) 归属感
- (8) 行动力

D. 店长必要参加的培训项目

- 1、角色融入培训
- 2、经营管理培训
- 3、商品管理培训
- 4、销售技巧培训
- 5、行政能力培训
- 6、卖场运作培训
- 7、服务理念培训
- 8、团队精神培训

二。王牌店长培训课程体系

1. 培训课程

课程 1：〈王牌店长的角色认知与职业心态〉	6 课时
课程 2：《王牌店长的店面销售教练技巧》	12 课时
课程 3：《王牌店长的店面促销策划技巧》	12 课时
课程 4：《王牌店长的专业店面管理技巧》	12 课时
课程 5：《王牌店长的员工激励与团队建设技巧》	6 课时
课程 6：《王牌店长的服务营销与问题解决技巧》	6 课时

2. 培训课程执行计划

根据公司的需要安排课程的顺序，最好按照上面的课程排序逐步导入课程。

根据公司的工作时间安排，避开节假日和高峰销售时间，组织各店店长和组长采用集中授课的形式开展培训课程。

课程 2，3，因为有很多演练模拟活动，不适合 50 人以上的学员参加，最好采用小班授课形式

第二篇：客户服务系列

《卓越客服经理培训全面解决方案》

壹. 客服经理能力素质模型分析（略）

贰. 客服经理职业培训的特点和要求

1. 客服经理培训的特点

- 培训的务实性
- 培训的实效性
- 培训的应用性
- 培训的互动性
- 培训的适应性
- 培训的辅导性

培训的咨询性

2. 客服经理培训的目的

提高客服经理的认知能力（心态）

提高客服经理的职业素养（知识）

提高客服经理的管理技能（技能）

参. 卓越客服经理培训课程体系

职业心态类课程	《客服经理阳光心态塑造三部曲》
	《客服经理最佳习惯培养训练》
	《客服经理工作压力缓解与心理调试技巧》
	《客服经理的职业幸福感培养训练》
职业素养类课程	《客户关系管理 CRM 实务精要》
	《服务营销管理 MSM 实务精要》
	《卓越客服管理方法与技能训练》
	《高效客户沟通与投诉处理技巧》
职业技能类课程	《客服团队建设与员工激励技巧》
	《客服经理科学工作方法和问题解决技巧》
	《客服经理高效执行力提升》
	《客服经理的目标管理与绩效管理技巧》

四. 培训方法

讲解；示范；演练；讨论；提问；视频谈论；案例学习；角色扮演；故事；游戏等多种培训方法。

第三篇：销售开拓系列

请见附件 1

第四篇：培训师培养系列

请见附件 2

ETT - 医药企业内部讲师提升训练

ETT 课程简介—从培训师的角色定位入手，进行培训师理念、培训师专业形象、培训师的素质要求、培训师的专业技巧培训等方面的专业训练。通过互动授课，帮助纠正不当培训习惯，快速提高培训能力。帮助学员掌握职业培训师

的培
训展示，进行自我心理调适的专业训练，运用语言、姿态、图表、游戏、案例等培训方法，达到职业培训师的专业能力。

课程大纲

<p>模块一: 八面春风 医药企业培训师角色认知</p>	<p>模块二: 八部天龙 企业培训项目运作流程</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. 医药企业培训师的一个 <使命> 2. 医药企业培训师的二个 <任务> 3. 医药企业培训师的三个 <阶段> 4. 医药企业培训师的四种 <类型> 5. 医药企业培训师的五种 <技巧> 6. 医药企业培训师的六种 <角色> 7. 医药企业培训师的七种 <条件> 8. 医药企业培训师的八种 <素质> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确定培训需求 2. 制定培训计划 3. 设计培训课程 4. 选定培训方法 5. 准备培训条件 6. 实施培训内容 7. 评估培训效果 8. 追踪管理实施
<p>模块二第 3 部：设计培训课程</p>	<p>模块二第 6 部：实施培训内容</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. 培训课程设计的一个<中心> 2. 培训课程设计的二项<基点> 3. 培训课程设计的三种<理论> 4. 培训课程设计的四大<模块> 5. 培训课程设计的五条<谱线> 6. 培训课程设计的六顶<帽子> 7. 培训课程设计的七类<方法> 8. 培训课程设计的八步<流程> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 演讲恐惧的克服 2. 引人入胜的开场 3. 提升现场感染力 4. 激发学习的欲望 5. 增强讲授说服力 6. 掌控现场的气氛 7. 应付困难的局面 8. 余音绕梁的收尾
<p>模块三:八面玲珑 医药企业培训体系/文化的建设</p>	<p>模块四:<八段锦绣> 医药企业培训师授课技能提升</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. 导入现代的培训理念 2. 避免常见的培训误区 3. 打造高效的培训组织 4. 制定合理的培训制度 5. 建立先进的培训体系 6. 拓展丰富的培训资源 7. 建立优秀的培训文化 8. 落实培训的管理工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 八类游戏 2. 八类故事 3. 八类笑话 4. 八类幽默 5. 八首诗词 6. 八章典故 7. 八句格言 8. 八段音乐

