

保险公司内训师 TTT 成长训练

主讲：金玉成

课程收益：

- 1、专业训练：熟练编导演技能，将内容更有效的呈现给学员。
- 2、案例剖析：引导学员发现问题，解决问题，把解决方案融汇到现实案例中。
- 3、互动交流：鼓励学员从切深经历出发，体验学习的乐趣。
- 4、紧扣主题：围绕主题，深入挖掘。激发学员潜意识，提升学员的思考能力。
- 5、实战模拟：一切从实战出发，现场解决问题，提升学员解决问题的能力。
- 6、项目体验：采用经典的体验式项目，参与、感受、讨论、点评、提升。
- 7、现场演练：每一模块都加入上台演练的环节，加上学员点评，培训师点评。

课时安排：5天，6小时/天

课程对象：

授课方式：

专题讲授、案例分析、场景模拟、教练辅导、团队竞技、个人展示、专项训练、头脑风暴、行动学习、小组研讨、互动提问、工具分享、经验交流、启发教学

课程大纲：

第一讲：职业定位与专业化技巧

一、培训师职业解析与定位

1、培训师两个职责

A、课程的专家：理念+知识 = 要能够授之于“鱼”

B、培训的教练：方法+技巧 = 要能够授之于“渔”

2、教育和培训的异同之处

- A、培训与教育的区别
- B、成年人的学习动机
- C、成人学习的普遍心理特点
- D、成人学习的四种状态
- E、成人学习过程分析
- F、贯穿培训过程的核心理念

3、培训师三种角色

- A、编—课程设计：培训前的准备
- B、导—教学技巧：资源氛围掌控
- C、演—表达魅力：讲台上的表现

4、培训师六大能力

- A、表达能力：口语表达、肢体动作、态度仪容
 - B、专业能力：基本素质、专业知识、专门技能
 - C、激励能力：具有活力、具沟通力、具影响力
 - D、制作能力：资料收集、材料汇整、做幻灯片
 - E、应变能力：临危不乱、问题转移、幽默以对
 - F、学习能力：截长补短、累积裂变、成功之路
- 2、培训师的职责：

5、培训师四项关注

- A、要什么
- B、给什么
- C、怎么给
- D、怎么学

6、学习金字塔原理：让被动学习化为主动

7、课堂训练核心：学员、老师、课堂三者的关系：

8、培训师三重角色：编、导、演

9、培训师六大核心能力：

表达力、感召力、挑战力、创新力、洞察力、变通力

二、培训师的心理建设

1、心理基石：真心情、平常话、身边事

2、培训师职业化的4大心态：勇敢、包容、放下、分享

3、认识恐惧与紧张：怯场测试与解惑

4、克服紧张的方法：摆正自尊与自信关系/克服四怕

5、职业化能力养成模型：常态到职态，刻意到随意

三、培训师的职业风范

1、男性培训师职业形象：职业着装、仪容仪表、精神面貌

2、女性培训师职业形象：职业着装、仪容仪表、精神面貌

3、培训师的仪表（着装要求）

4、上下场的标准作业法：登上讲台，从容不迫，光彩夺目，回味无穷

5、培训师麦克工具五步握麦法

6、培训师职业风范呈现

A、肢体语言的专业表达：身、手、步口诀和操作

B、培训师的掌控技术：看、听法口诀和操作

C、培训师丰富的语言表达力：说法口诀和练习

四、培训师专业表达技巧

- 1、表达心法：探究本源、反思常识，树立元认知，去除伪命题
- 2、专业表达的含义：突破、打入，粗枝大叶、妙趣横生
- 3、专业表达点上技术：信息球技术、异声拢场技术
- 4、专业表达面上技术

课程内容结构性、训练进程推进性、学员接受进程性、老师讲授层次性

五、培训师精彩呈现之道

- 1、印象深刻的自我介绍
- 2、先声夺人的开场导入
- 3、扣人心弦的演绎呈现
 - A、创新说法的生动演绎（图、表、数、字小技术）
 - B、素材点评的生动演绎（主题词提炼并运用）
 - C、音乐引导的生动演绎（利用音乐、让表达富有意境和内涵，感染学员)
- 4、余音绕梁的收结方法
- 5、促动控场的提问应答技术
- 6、场地布置：外场与内场，培训气氛营造

第二讲、课程开发导论

- 1、什么是好的课程：应用于解决问题为中心 vs 学科为中心
- 2、哪些课程需要开发：通用课程 vs 专业课程
- 3、开发方式的选择：自主开发、合作开发、直接外购

一、培训需求调查

- 1、需求调查基础

培训需求分析模型、员工培训需求的预估表、培训需求调查 5“W”

2、职责任务分析：

岗位分析、职责分析、、任务分析、工作标准和关键动作分析、能力分析

3、需求调查 – 学员分析

4、需求调查 – 培训环境分析

5、培训需求分析方法比较

二、确定培训目标

1、培训目标格式

2、理论与知识类内容的目标

3、技能技巧类内容的目标

4、观念态度类内容的目标

三、课程内容开发

1、起名字：好课程配好课名（主标题与副标题等）

2、搭框架：课程整体结构化设计

A、确定课程进度：时间分配与进度安排

B、编排课程内容：时间顺序、结构顺序、程度顺序

C、设计课程大纲：打造稳若磐石的课程结构（对抗 12 级台风）

3、定内容--单元内容设计

A、单元内容构成：是什么（知识）、为什么（态度）、怎么做（技巧）

B、单元内容编排：必须了解、应该了解、可以了解

四、培训方法设计

1、成人学习原理：主动学习的革命、全感官学习

2、成人学习流程

3、训练方法介绍

讲授与讲演、小组讨论、演示、练习、案例分析、组织讨论、角色扮演、
现场参观与学习考察

4、培训方法选择

A、理论知识类培训方法选择：举例与案例分析

B、技能技巧类培训方法选择：示范、练习、反馈

C、观念态度类培训方法选择：参与体验、正反对比、反思总结

5、案例和练习开发

A、案例分析的过程设计

B、案例分析的注意要点

C、角色扮演练习开发

五、课程文件包制作

1、编写课程说明书：课程描述、授课计划

2、编写演示文件

A、PPT设计的基本原则：结构化思考、图表化表达、动态化呈现

B、PPT逻辑设计

C、PPT模板的使用：母版、模板

D、PPT用图表说话：图表数字

E、文字排版：对齐、聚拢、降噪、统一、对比、留白

F、PPT动画设计

G、PPT禁忌：word搬家、堆积图表、五颜六色、逻辑不清

3、编写案例手册：

案例目的、案例背景、案例操作步骤、案例讨论问题、案例讲评要点

4、编写学员教材、

5、编写讲师手册：导入、展开、收结

6、编写考试题：纸笔测试、操作测试

7、创建素材工具箱：音乐库、视频库、动画库、图片库等

六、课程评审

1、每组做好的课程上台进行 8 分钟的介绍

2、各个评委打分

3、选择优秀课程，并进行奖励

第三讲、

一、任务布置与准备

二、准备中的资料搜集与贴切度讨论；

三、收放自如——精彩的课堂演绎与课堂掌控

1、现场呈现的四大关键任务；

2、了解影响现场呈现效果的因素；

3、课程开始的关键任务；

4、常见导入形式的应用要点：

——偶发事件的应用方法

——偶发事件的应用要点

——故事导入的应用方法

——故事的演绎技巧

——游戏活动的应用方法

——游戏活动的组织技巧

——视觉素材的应用方法

——数据或数字的应用方法

——预设问题的应用

——培训师的自我介绍

——渲染现场场景；

5、专业表达的三大要素；

6、令人羡慕的课堂效果……

7、课堂环境方面：布置、设备影响、气氛；

8、负面效应的排除：

A、课堂气氛沉闷

B、讲师出错

C、讲师紧张

D、学员分心

E、严重超时

F、时间过剩

9、如何处理难缠的学员

四、加速学习法

1、何谓学习？

2、人脑的工作原理；

3、创造成人学习情境

4、加速成人学习过程

5、加速学习技法

五、上台演练与相互点评

1、课程开始前心理准备；

2、课程开始前布置任务与理解任务；

3、上台演练，学员点评，培训师点评。

4、课程前、中、后的课程准备小结。

5、提问与答疑。

6、演练点评综合总结。

第四讲、整场演绎与互动交流