

培训效果提升

---业务导向的培训课程开发

客服中心行业的培训师总体而言素质较好，课程也精心准备，但是总觉得员工也很认真的听，但是似乎并没有给员工带来什么样的影响；培训师很努力的备课但是似乎总体的培训效果并不是很好。

一堂精品课程是设计出来的，而培训效果的保证也是有方法的。

本课程将以提升培训效果为主导，围绕着课程设计、旨在提升运营指标的培训导向、教授培训师以培训技巧为主要目标。

课程特色：

- 1、培训师获得启发；
- 2、获得可持续性的改进方法；
- 3、以提升培训效果为导向；
- 4、打造精品课程为重点；

培训对象：

运营经理、运营主管、专职培训师、兼职培训师

培训时间：

2天，12课时

课程内容：

一、引导式培训

解决问题：什么是引导式培训？

- ◇ 引导式培训与传统培训的区别
- ◇ 引导式培训的七大要素
- ◇ 引导式培训的效果
- ◇ 引导式培训的关键流程

二、引导式培训的课程开发

解决问题：如何开发引导式的培训课程？

1、引导式培训的课程定位

- ◇ 如何根据业务现状设定课程主题
- ◇ 引导式培训的主题确定
- ◇ 如何确定引导式培训的课程定位

- ◇ 如何提升课程的适用性

2、引导式培训的内容设定

- ◇ 课程内容设定的三步法
- ◇ 如何让课程内容更贴近学员的现状
- ◇ 运营现状与培训课程的一体化

3、引导式培训的形式设计

- ◇ 如何引导出主题
- ◇ 学员的感悟与培训师的引导
- ◇ 启发大于讲授

三、课程的吸引力是设计出来的

解决问题：如何设计一堂有吸引力的课

1、培训师的常见问题

- ◇ 讲授多余启发
- ◇ 大而全
- ◇ 讲授与证明

2、抓住学员的注意力

- ◇ 授课中的吸睛大法
- ◇ 如何让学员感觉有所启发
- ◇ 如何让学员感觉收获很大

3、如何引导学员

- ◇ 从大到小和从小到大
- ◇ 抛绳子法
- ◇ 引导五步法

四、课堂氛围的调节与掌控

解决问题：如何在讲授时提升魅力

a) 互动的形式

- ◇ 小组讨论的组织
- ◇ 案例的设计与使用
- ◇ 现场突发状况应对
- ◇ 学员管理与激励

- ◇ 专业回答技巧
- ◇ 课程氛围调节与掌控
- ◇ 如何保持学员的关注点
- ◇ 时间把控
- ◇ 培训失败的原因分析

2、学员的学习兴趣激发

- ◇ 参与性的学习形式
- ◇ 如何激发学员的学习兴趣
- ◇ 培训的结构化模型
- ◇ 引导式提问
- ◇ 引导式归纳总结
- ◇ 引导式讲授
- ◇ 引导式启发

五、类型化课程的提升设计

主题：如何保证不同类型的课程的效果？

1、业务类培训的效果保证

- ◇ 业务培训为什么没有效果
- ◇ 业务培训如何提升效果
- ◇ 如何快速让员工掌握业务
- ◇ 如何讲一门精彩的业务课程

2、技巧类培训的效果提升

- ◇ 技巧类课程的特征是什么？
- ◇ 技巧类课程如何演绎？
- ◇ 技巧类课程如何提升效果？
- ◇ 技巧类的课程如何延续效果？

3、态度类培训的效果保证

- ◇ 态度类课程的特征？
- ◇ 为什么态度类课程学员不感兴趣？
- ◇ 如何让学员通过培训发生态度转变？
- ◇ 如何加强态度的转变？

4、管理类培训的实用性提升

- ◇ 如何开发管理类课程？
- ◇ 管理类课程的特点有哪些？
- ◇ 呼叫中心需要哪些管理培训？

如何提升管理培训的效果？