

源自世界 500 强的新员工辅导技术

NLP 专业辅导教练训练营

主讲：朱天佑

一、课程背景：

招聘到合适的人才，对于企业来讲不仅难度越来越大，成本越来越高，更重要的是招进来的新人，如何能尽快融入新的组织，并能够快速胜任工作岗位且留存下来创造绩效，更是各企业人力资源面临的挑战。

企业内部辅导教练制应运而生。即通过培养企业内管理层或骨干员工，带教新员工或下属，以提升员工的胜任能力。世界 500 强企业中，有 70% 以上的企业都建立了带教制度。有些企业将担任合格的辅导教练，作为晋升选拔的条件之一。

本课程将国际权威辅导教练课程与企业师带徒需求相结合，综合运用 NLP、教练技术、辅导技术等，系统化、专业化提升辅导教练的辅导、教练水平。帮助辅导教练与带教员工建立伙伴关系，融洽工作关系；通过教练式沟通、绩效辅导等技术，快速激发员工的工作意愿，快速提升了员工的工作能力和工作绩效，快速增强员工工作成就感和企业归属感。

二、课程目标：

- 1、准确认知专业辅导教练的职责及定位，树立正确带教理念；
- 2、掌握专业辅导教练方式，提升以目标和绩效为导向的辅导效果；
- 3、掌握 DOME、KASH 及 PESOS 等多种辅导教练的运用场景、运用要点和使用技巧；
- 4、提升新员工公司认同感、专业知识、专业技能及岗位胜任能力。

三、课程特色

专业：权威新员工带教课程

实战：逾 20 年 500 强辅导教练经验植入

落地：重方法、重工具、重实操，易落地

四、参训人员

带教人员

五、课程时间

2 天（12 小时）

六、课程大纲

第一讲：辅导教练的角色与职责

1. 辅导教练的角色

- (1) 教练：教练的由来
- (2) 辅导教练的最佳人选
- (3) 辅导教练的关键 5 角色
- (4) 辅导教练的 5 项职责

2. 辅导教练的能力要求

- (1) 辅导教练的能力特征
- (2) 在岗辅导核心技巧

3. 辅导教练的六个思想障碍是什么？

- (1) 没时间

- (2) 自己做比较快
- (3) 教了徒弟饿死师傅
- (4) 死活教不会
- (5) 与其流失，不如罢手
- (6) 都是培训部门的事

【案例】GE“逆向导师制”

【案例】华为导师制

第二讲: DOME 辅导教练模型

一、D：诊断（新员工辅导教练需求诊断）

- 1. 绩效分析法
- 2. 问卷调查法
- 3. 面谈、访谈法
- 4. 测试法
- 5. 岗位工作要因分析法
- 6. 记录、报告法
- 7. 关键事件法

【工具】需求分析表

二、O：目标（设定合理的辅导教练目标）

- 1. 设定有效的目标
 - (1) 目标的 SMART 原则
 - (2) 工具：4W 法设定有效的目标
 - (3) 演练：4W 法设定辅导目标
- 2. 目标的分解
 - (1) 目标分解的剥洋葱法
 - (2) 演练：分解目标
- 3. 计划的制定与检查
 - (1) 制定辅导计划的 7 关键要素
 - (2) 检查的 4 有原则

【课堂实践】制定一份 3 个月辅导教练计划

三、M：方法（辅导教练具体方法与技巧）

- 1. KASH 法
 - (1) K：应具备的知识
 - (2) A：正确的态度
 - (3) S：应掌握的技能
 - (4) H：应养成的习惯
- 2. PESOS 法
 - (1) P：准备
 - (2) E：说明
 - (3) S：示范
 - (4) O：观察
 - (5) S：督导

四、E：评估（评估辅导教练效果）

- 1. 柯氏四级评估模型
 - (1) 反应评估——满意程度

- (2) 学习评估——学习获得程度
 - (3) 行为评估——行为改变程度
 - (4) 成果评估——工作绩效提升程度
2. 评估方法
- (1) 测试
 - (2) 通关
 - (3) 实做
3. 结果评定注意事项
- (1) 可输出结果
 - (2) 可以量化
 - (3) 便于评价

【实做】小组研讨

第三讲: KASH 辅导教练维度

一、K：知识（各类应知应会的专业知识）

- 1. 通用类
- 2. 业务类
- 3. 产品类
- 4. 规章类

二、A：态度（正确的从业理念和态度）

- 1. 心态
- 2. 信念
- 3. 抗挫折
- 4. 服务意识

三、S：技能（各项工作技能）

- 1. 业务处理能力
- 2. 沟通能力
- 3. 服务能力
- 4. 客户开发能力
- 5. 信息处理能力

四、H：习惯（良好的工作习惯）

- 1. 习惯养成训练
- 2. 日常工作习惯养成
- 3. 今日事今日毕的习惯
- 4. 常态化学习的习惯

【实做】小组研讨

第四讲: PESOS 技能训练法

一、P：准备

- 1. 心理准备
- 2. 物料准备
- 3. 训练约定

二、E：说明

- 1. 73855 法则
- 2. why what how
- 3. 重点讲解

4. 讲解技巧：

- (1) 多感官运用（视听触嗅味）
- (2) 感性/理性
- (3) 讲解方法（讲授法/案例法/影片法等）

三、S：示范

1. 示范要求：标准/可复制
2. 示范的三大步骤
3. 示范的四大要点
4. 沉浸式角色扮演

四、O：观察

1. 你做我看
2. 做的要求
3. 观察要点（准确度/关键点）

【工具】观察检视表

五、S：督导

1. 及时反馈
2. 及时纠偏
3. 重复操作
4. 持续落地

【工具】落地督导表

【工具】费迪南德·佛尼斯《训练分析》

【演练】小组演练

第五讲：课程复盘/总结

一、课程总结

1. 课程复盘
2. 要点总结

二、90落地行动