

企业内训师的五大技能修炼

一、课程背景

这是一个人力资源的时代，谁能掌握更多优秀的人力资源，谁就能在竞争中立于不败之地，组织的成长归根到底是人力资源的成长；这是一个争夺人才的时代，组织为了猎取自身需要的人才，不惜成本，竞争已趋于白热化。越来越多的企业认识到单靠外部引进已不能满足组织对人才的需求，必须要建立自己的人才培养体系，而内部讲师是人才培养体系的基础和核心要素，内部讲师的培养和训练就显得尤为迫切和重要。

本系列课程通过培训认知、讲台展示、构建内容、教学设计、完美呈现等内容的学习，全面提升企业内训师能力。

二、课程收益

收益 1：加深对企业培训特点的认知，了解内部讲师的角色和应具备的基本能力，实现角色的转变；

收益 2：运用克服紧张常用的方法和技巧，克服当众表达恐惧症，打造专业讲师形象；

收益 3：掌握肢体语言 3 大基本要素（体态、面部表情、手势）的运用技巧，具备良好的职业讲师风范，让表达更专业；

收益 4：掌握开场、结尾、课程时间控制、特殊学员处置常用的方法，让授课游刃有余；

收益 5：了解培训需求调查的常用方法，找准培训主题，让培训效果落地；

收益 6：掌握课构建课程标题、课程大纲、课程内容的方法，让课程逻辑严谨、思维缜密、条理清晰、紧密结合企业实践；

收益 7：了解教学设计的定义及成人学习的特点，掌握教学三部曲的含义，突破传统教学模式，深度应用体验式教学，让课程设计引人入胜；

收益 8：掌握 PPT 制作的 5 大基础：文字优化、图片美化、表格处理、颜色搭配、动画设置等，让课堂呈现有声有色；

收益 9：提供相应的考核标准，让学员在训后的工作中能参照标准对自己的授课活动进行修正，实现不间断的自我完善。

三、学员对象：

企业内部培训师、需要实施内部培训与辅导的全体员工及各层级管理者。

四、授课形式

教案讲授、案例分析、情景模拟、现场演练、小组讨论等（讲授+实操+点评+辅导+成果输出）

五、授课天数

3-4 天（每天 6 小时）

六、课程模型



七、课程大纲

第一讲：角色认知

一、如何实现培训的有效性

1. 培训的意义

- 1) 绩效提升
- 2) 员工成长
- 3) 文化建设

2. 如何达成培训的有效性

- 1) 课题练习：培训相关工作重要性的调查
- 2) 解决问题的途径
- 3) 培训的核心任务

3. 现阶段存在的问题

- 1) 意识缺乏
- 2) 技能不足

二、内部讲师的角色

1. 内部讲师的作用

- 1) 降低成本
- 2) 贴近实际
- 3) 营造氛围
- 4) 激励员工

2.内部讲师的角色

- 1) 编
- 2) 导
- 3) 演

3.内部讲师的职业素养

- 1) 知行合一
- 2) 善于思考
- 3) 乐于教导

第二讲：克服紧张

一、紧张的十二种表现

二、克服紧张的方法

1.充分准备，反复演练

2.建立自信

- 1) 自我暗示
- 2) 昂首挺胸
- 3) 自信五步法
- 4) 消灭小动作

3.身体调节法

- 1) 腹式呼吸法
- 2) 肌肉放松法
- 3) 喝水调节法

4.精华提升卡

- 1) 做法
- 2) 规则

5.出错应对法则

- 1) 镇定
- 2) 招供

6.课堂练习

三、讲师的专业形象

1.头发

- 1) 男士发型要求
- 2) 女士发型要求

2.面容

- 1) 男士面容要求
- 2) 女士面容要求

3.服饰

- 1) 男士着装要领
- 2) 女士着装要领

第三讲：演讲表达

一、体态

1.站姿

- 1) 站姿要领
- 2) 不良站姿
- 3) 视频欣赏

4) 课堂练习

2. 走动

1) 走动的要领

2) 走动的目的

二、面部表情

1. 微笑

1) 标准微笑

2) 课堂练习

2. 面部表情

1) 常用面部表情

2) 不恰当面部表情

3. 眼神

1) 眼神应用的原则

2) 课堂练习

三、手势

1. 手势的分类

1) 上位手势

2) 中位手势

3) 下位手势

2. 常用基本手势

1) 常用单手手势

2) 常用双手手势

3) 课题练习

3. 手势应用的原则

1) 自然

2) 协调

3) 变化

4. 手势的延伸

1) 话筒

2) 投影笔

3) 书写笔

5. 不恰当的手势

1) 兰花指

2) 指人

3) 掌心向下

4) 幅度过大

5) 过于紧绷

四、口语表达的基本要求

1. 口语表达的基本要求

2.语速的控制

- 1) 根据性质控制语速
- 2) 根据形式控制语速

3.停顿和重音

- 1) 语法停顿
- 2) 情感停顿
- 3) 情感重音
- 4) 如何选择重音

4.克服口头禅

- 1.常见口头禅
- 2.克服的方法

5.课堂练习：古诗文朗诵

第四讲：控场技巧

一、课堂失控的六种表现

二、开头和结尾

- 1.不恰当开场
- 2.自我介绍法
- 3.故事开场法
- 4.提示事实法
- 5.提问开场法
- 6.特殊开场法
- 7.视频开场法
- 8.结尾的方法

三、授课时间的把握

1.时间把握的总体原则

- 1) 充分准备
- 2) 轻重有别
- 3) 主辅区分
- 4) 心中有数

2.时间把握的具体方法

- 1) 改变分享方式
- 2) 改变讲解方式
- 3) 改变休息时间
- 4) 改变辅导方式

四、特殊学员的处理

1.有情绪

- 1) 有意见
- 2) 自以为是

2.窃窃私语

- 1) 声技
- 2) 身技
- 3) 眼技
- 4) 口技

五、学员提问不会怎么处理

1. 踢皮球
2. 反问
3. 转移目标
4. 坦白承认

第五讲：试讲点评

第六讲：培训需求分析与课程主题确立

一、课程开发概述

1. 课程开发的意义

- 1) 对于企业
- 2) 对于讲师

2. 课程开发的逻辑

- 1) 培训需求分析
- 2) 确立培训目标
- 3) 选择学习内容
- 4) 组织学习内容

二、培训需求分析

1. 培训需求的种类

- 1) 面状需求
- 2) 点状需求
- 3) 点状需求与面状需求的关系

2. 培训需求调查的方法

- 1) 访谈法
- 2) 问卷调查法
- 3) 观察法

3. 课堂练习

三、确立课程主题

1. 理清需求，明确问题

- 1) 任职资格分析法
- 2) 鱼骨图分析法

2. 明确解决途径

- 1) 什么问题需要培训来解决
- 2) 什么问题需要管理来解决

3. 拟定标题

- 1) 单一标题模式

- 2) 主副标题模式
4. 课程定位
 - 1) 类型定位：ASK
 - 2) 人员定位：管理类、技术类
5. 描述课程目标：动词+宾语+结果
6. 确立考核标准
 - 1) 考核标准包含的内容
 - 2) 常用考核方法
7. 课堂练习

第七讲、课程大纲与内容设计

一、设计课程大纲

1. 教学大纲确立的总体原则和方法
2. 流程模式
 - 1) 时间流程（顺序、倒序）
 - 2) 逻辑流程
3. 元素组合模式
 - 1) 依方法构建
 - 2) 依问题构建
4. 结构设计模式
5. 教学大纲的填写
6. 课堂练习

二、设计课程内容

1. 课程内容的的作用
2. 课程内容的种类
 - 1) 是什么--定义、事实
 - 2) 为什么--原理、态度
 - 3) 怎么办--操作、方法
3. 课程内容的来源
 - 1) 培训师个人经验
 - 2) 专家经验萃取
 - 3) 查阅书籍
 - 4) 网络资源

第八讲：体验式教学设计

一、教学设计的含义

二、成人学习的特点

1. 成人学习的特点
2. 成人教学的方法
3. 体验式教学的特点

三、教学三部曲

1. 课堂练习

2.教学三部曲的内涵

1) 创设情景

含义

目的

方法

原则

2) 互动体验

含义

目的

方法

3) 归纳规律

含义

原则

3.案例分享

第九讲：制作教学课件

一、PPT 基础知识

二、PPT 的母版

1.母版的作用

2.母版功能区介绍

3.课堂练习

三、文字、图片的处理

1.文字

1) 字体

2) 字号

3) 排版

2.图片

1) 图片的编辑

2) 处理图片的原则

3.课堂练习

四、动画的处理

1.页面切换动画

2.自定义动画

1) 操作流程

2) 具体设置

3.课堂练习

五、表格的处理

1.EXCLE 表格处理

2.饼图的处理

3.柱状图的处理

4.折线图的处理

5.雷达图的处理

6.SmartArt 图表应用

7.课堂练习

六、封面和目录的制作

1.封面制作技巧

2.目录制作技巧

3.课堂练习

七、颜色搭配

1.冷暖色调的区别

2.配色要点

3.常用配色方案

4.课堂练习

八、PPT 风格类型介绍

1.扁平风

2.立体风

3.杂志风

4.中国风

5.iOS 风

6.手绘风

7.简约风

九、学员手册的制作

1.案例展示

2.手册内容结构

1) 企业 LOGO

2) 课程编码

3) 课程名称

4) 作者信息

5) 保密要求

6) 课堂公约

7) 课程目标

8) 课程大纲

3.重点内容撰写

1) 准确性

2) 针对性

4.课堂练习

第十讲：试讲点评

第十一讲：内训师考核办法解读

一、扣分项解读

二、得分项解读

八、培训要求：

1、 受训总人数尽量控制在 40 人以内，每组 6-8 人，一组一课题，请培训前确定好开发的课题和参与开发人员；

2、 各小组必须配备组长 1 名、内容专家 2-3 名；

3、 组长要求：协调能力强，能领导小组完成整个项目，具备一定的项目管理能力；

- 4、内容专家要求：对开发的内容提供支持，对课程内容有绝对的权威；
- 5、每组准备 2 张大白纸，白板笔（黑红）各 3 支；
- 6、每位学员自带笔记本电脑（Office 版本在 2007 及以上，不使用 WPS 及苹果系统）。