

业务员《成长训练》（简易）

成长训练（1）
课程表

天	时 间	课 程	讲 师
第 一 天	14:00—14:30	开 训	
	14:30—15:30	自我剖析	
	15:40—16:40	童年往事	
	16:50—18:00	突破外壳	
	19:30—20:30	信任跌倒	
	20:40—22:30	生命路	
第 二 天	08:30—09:30	课程回顾	
	09:10—12:00	沟通的艺术	
	13:00—14:00	瞎子与哑吧	
	14:10—15:40	性格整合	
	15:50—16:00	结 论	
	16:10—19:00	结 训	

第一单元 自我剖析（60'）

讲师自我介绍，推出自己的同时引出“自我剖析”。

讲师用“自我剖析”的方式介绍自己，最好有“姓名联想”方式。然后反问学员，“我叫什么名字，为什么会记住我的名字？”学员通常回答，认为讲师运用了“姓名联想”的方式，如讲师的名字不便于用“姓名联想”的方式讲解，可运用别人如何叫我的方法。随后展示投影片NO.1。

- 引导学员进行姓名联想

- 学员轮流上场进行自我介绍

1. 说明时间规则，学员准备一分钟，每人发表一分钟，50秒提示，一分钟铃响下台。
2. 学员在介绍过程中讲师要引导 NO.1 投影片的内容，气氛越热烈越好。
3. 为了使学员能认真听讲，并记住其他学员的名字或特征，在学员作自我介绍的同时测试大家是否记住前几位学员的名字，“他叫什么名字”或“人们习惯叫他什么。”

- 握手活动

1. 让学员离开座位找人握手，叫出对方名字。

时间 20'，看谁握得多

2. 启示：很少有人会想到与讲师、助教握手，请问各位在日常生活及工作中，是否会忽略自己最熟悉及亲近的人，各位回到家中是否会用很好的心情，很好的态度来对待家人？

1.

- 重点整理，展示投影片 NO.2 并解释

- 助教发省思表，要求学员填写并收回。

说明：请各位用最直接、最明了的语言写出来，不要写文章，字迹潦草也无所谓，省思表是写给自己看的。以后每个单元都要写，主要是对自己的回馈。

- 学员自我介绍后引出本课程的 PPP 表，展示投影片 NO.3-NO.4

说明：成长训练最重要的是自我感受。学员在整个过程中始终要想：“这个单元我得到什么？”、“我会如何运用？”讲师在课程中只是一个导游，带大家各风景点去，至于大家要看什么，在哪时留影，全在学员自己。最后每个人的所得都是不同的，关键在于学员是否全情投入。

- 下课之前，准备第二单元的作业，并阐述内容。

(每个单元的启示讲师在不断讲的过程中，可不断总结、创新，站在不同角度看问题，可产生不同联想。)

第二单元 童年往事 (60')

NO.5

- NO.6 展示投影片 NO.5

说明：

1. 学员每人讲一件童年往事。
 2. 时间要求：50”时会响一声短铃，1分钟时会长铃不断，学员终止发表。
 3. 发表顺序：学员自荐
- 讲师总结并引出重点整理 NO.6
- “各位在讲童年往事时,能在很短时间内讲得如此生动、流畅，原因是什么呢？”
- “因为我们讲的是熟悉的事件。”
- 发省思表并收回

第三单元 突破外壳 (60')

NO.8

- NO.9 讲师带一活动热身。
1. 展示投影片 NO.8-1，边示范边做，连续做两遍。
 2. 请教学员的感受，然后重点整理。
- 启示：把自己放开是非常舒服的事情。
3. 导入在现实工作、生活中如何运用肢体语言。讲师在授课时是否运用肢体语言的差异。
- 展示投影片 NO.8 并提出要求。
- 请助教做突破外壳示范。
- 学员轮流上台表演，“用夸张十倍的动作体现出来”。
 - 每人给自己表演的动作一个起“标题新闻”名。
- 什么叫“标题新闻”：高度概括、新颖且让人愿意去看。用一句话表达。
- 学员报“标题新闻”前先报姓名，让其它学员能联想到他刚表演的夸张动作。
- 发选票选出表演最好的学员。
 - 展示投影片“重点整理”NO.9
- 在重点整理第三点时，做折纸游戏。

折纸游戏：

讲师拿一张纸对折，打开不变，然后再将纸对折折死，痕迹不变。

请问：一天要扮演四种以上角色的人请举手？

每个角色是否按照一个角色去演？

启示：做人要做有弹性的人，无论面临任何曲折，都能回复到自我，就象这张纸一样。一个弹性越大的人，做人的空间就越大；投入越多，得到的掌声就越多。

- 发省思表并收回
- 公布获奖名单并颁奖

要求获奖学员按下面步骤发表感言：

谢——感谢谁

归——功劳归功给谁

用——礼物将用在什么地方

谢——再一次感谢大家

此四字可适用于其它类似的场面，活用它能侃侃而谈。

教唱：

小 草

大风起 把头摇一摇

风停了 又挺直腿

大雨来 弯着背 让雨浇

雨停了 抬起头 站直腰

不怕风 不怕雨

立志要长高

小草实在是并不小

启示：我们每天面对拒绝，要象小草一样，不怕拒绝、失败，做一个有弹性的人。

第四单元 信任跌倒 (60')

● NO.10 跌倒游戏

1. 将两张桌子排开在教室中部靠前的地方
2. 学员 1—2 报数，分两组分别站在每张桌后
3. 每人找与自己身高体重相似的学员为一组相对而立，每一排的人手与手挽在一起，双手交叉而握，腿一前一后站。

如图：

4. 学员轮流站在桌上，让体重的人先倒，体轻的人后倒站在桌上的学员，背对大家，双手交叉握住，不能打开，膝不打弯，笔直下倒。接的学员齐声说“请相信我们。”连喊三遍，向下倒的学员大声说：“我相信你们。”然后往下倒。

4. 每人都要做一遍，全部做完后，问学员感受？

一般会回答：“舒服，刺激，快乐……”

（注意事项：为安全起见，学员应将随身带的钢笔、手表、戒指、眼镜等硬物取出。如有可能，地上最好铺地毯。）

启示：愿意倒与愿意接都是建立在信任的基础上。想想自己刚才的感受，将这种感受融入团队，使团队成为一个和乐融融的大家庭。

6. 讲师与助教要确保学员安全。

- 展示投影片，重点整理 NO.10
- 收发省思表

五单元 生命路(120')

- NO.11 生命路课程较难把握，课前讲师与助教应充分沟通。
- 点燃蜡烛，说一段难忘的心酸往事。

（注：不准外传，不准录音）。

1. 天要全部黑下来或教室可以遮光。
2. 上课前做一些小活动，然后所有学员围坐一圈，助教 A 将灯关掉。
3. 主持人开始叙述自己的故事，助教 B 放背景音乐（主持人事先准备好自我旁白）。主持人燃亮蜡烛讲述 3 分钟，然后将蜡烛交给左边的人，照样又将蜡烛交给第三人、第四人，当第四个人讲完后，助教 A 给所有学员发放蜡烛。

4. 学员依次点亮右边学员的蜡烛，故事延续，背景音乐始终播放（讲师可准备两盒《钢琴王子》录音带。）

5. 助教为流泪学员送纸巾。

6. 所有学员讲毕，助教 B 放录音带《掌声响起》。

当唱到第二遍，气氛好时，可将蜡烛举起。主持人说：让我们心中的火去照亮我们周围的每个人。学员吹蜡烛。

注意：今天晚上讲得是我们所有人的秘密，一定不能泄露。

7. 助教 A 将灯打开，收回全部蜡烛。

- 重点整理，展示投影片 NO.11

启示：学员

- 收发省思表

- 讲师总结

- 放音乐 LOVE STORY

第六单元 沟通的艺术 (170')

NO.12

- NO.13 讲师用两种方式赞美一个学员，引出主题

启示：透过具体事实赞美别人才会显得真实、亲切。

- 展示投影片 NO.12 并解释

- 赞美游戏

1. 请学员 1、2、3 报数，将相同数字的人分成一组，三组学员围圈席地而坐。

2. 请一位学员举手，他右边第一位学员起立，其他人依次赞美他。

3. 用第二人称，“我认为你……”，“我觉得你……”

不要介入第三者。被赞美的人不能讲话，但要和赞美者 做眼神交流；赞美者话不能太多，不能重复前面人的话，只赞美，不批评。

4. 全组学员都有赞美过第一位后，换下一位。按顺时针方向依次进行。

4. 活动结束后，请每位学员考虑三个问题：

1. 被赞美的感觉；
2. 赞美别人你是怎么想的？（是应付还是发自内心）
3. 你得到什么启示？
6. 给学员 20”时间思考，这次请自愿举手的学员从他的左手边学员开始顺时针发表，每位发表时间 40”。

- 讲师阐述主题并做重点整理

上帝在造人的时候，给每个人两个袋子，搭在前后肩上。前面袋子装的是缺点，后面袋子装的是优点，所以人们往往很难看到别人的优点。如果要改善你的人际关系，特别是做保险的，就应将两个袋子换一下位子。中国人习惯“爱你在心口难开”。卡耐基认为人际关系的实质就是“花花轿子人抬人”。多赞美别人，透过赞美拉近人与人之间的距离。

- 展示投影片，重点整理 NO.13
- 发收省思表
- 教唱

当我们同在一起

当我们同在一起 在一起 在一起

当我们同在一起 其快乐无比

你对着我笑嘻嘻

我对着你笑哈哈

当我们同在一起 其快乐无比

- 操作方式：

学员围成一圈，把双手伸出来，手心向上，右手放在右边学员的左手心上。第一拍用右手拍右边学员左手，第二拍拍自己的右大腿，第三拍拍自己的左大腿，第四拍拍自己的左手背，第五、六拍重复拍自己左手手心，一遍比一遍快……通常做三遍。然后换手做。

（休息）

- 沟通游戏

1. 将所有组员 1、2 报数组合分成两排，相向站立。
2. 让学员用 15”时间思考参训以来最值得高兴的三件事。
3. 请想好的学员举起右手

4. 两组的第一位学员同时走出来，向对面那排学员大声讲出自己最高兴的三件事，时间每人15”。讲完后站到对面排的队尾。依次序每人讲15”。

5、结束后，学员归位。

- 讲师对游戏进行总结

“请问各位，你们刚才听话的对象是谁？”

“请问各位，经过一阵混乱之后，你记住别人说的话了吗？”

“请问这是不是有效的沟通？你是不是在自说自话？”

“是否注意了陈述对象？别人是否全接受了你？”

“是否误解了你的意思？两人同时讲是否有干扰？”

我曾听一位学员说：“我家的小狗生了一只小猫。”当时没人注意，事后我问是谁讲的，大家大笑，这表明根本就没人听，这也决不是好的沟通。”

- 展示投影片 NO.14 并解释

- 要想了解是否传达无误，可通过双向沟通给对方说话的机会。展示投影片 NO.15 并解释。

沟通就是以共同的基础来谈不同的意见。若经过沟通，原来的共同点扩大了，就是有效沟通。若经过沟通，不能达成共识，且连原来的共同点也没有了，这就是无效沟通。

- 沟通的“双赢策略”。展示投影片 NO.16，并解释

横坐标代表是他人，纵坐标代表自己，我们做一下预演未来。

- I——如果结果是害人利己，则不可为。

II——如果结果是利人利己，在此前提下的沟通就是“双赢策略”。

III——如果结果是害己利人，可偶尔为之。

IV——如果结果是害人害己，决不可为。

每次沟通时，预演一下结果是不是双赢？如果是，就要考虑如何做有效表达。

- 发收省思表

(休息)

- 有效表达的活动，展示投影片 NO.17 并说明。

1. 讲师示范

我第一次站在台上自我介绍，大脑一片空白，由于紧张双腿发抖，高跟鞋一直叩打地板，在

大家的笑声中下台。我很不甘心失败，回家后每天对着大衣镜读一篇文章，10个月的练习之后争取到一个晨会的机会，20分钟内没有冷场，以后争取机会参与各种活动，结果造就了今天的我。

启示：第一次失败并不代表永远的失败，只是暂时停止了成功。只要坚持，你就会体验到从没有过的成功。

2. 学员自由上台发表，每人80”，剩15”时短铃提醒，时间到长铃不断。

全体讲完后，每人报出自己的“新闻标题”。

3. 助教发选票，收回计分。

- 讲师总结活动并做重点整理，展示投影片 NO.18
- 让学员两人一组读下面一段话，再共同读一遍 NO.19
- 这句话在与部属、客户及所有人沟通时，都会有很好的效果。
- 颁奖
- 发收省思表

教唱：

欢迎歌

真真高兴地见到你

满心欢喜地欢迎你

欢迎 欢迎

我们欢迎你。

第七单元 瞎子与哑吧 (60')

NO.20

• 瞎子与吧巴游戏

1. 学员1、2报数，分成两组。助教A将其中一组带到教室外扮演盲人。

2. A助教将外面的学员用毛巾蒙上眼睛，只能说话，不能偷看。

3. 在教室里的学员扮演哑吧。游戏规则：哑吧不能讲话，也不能让瞎子发觉自己的身份，只能带瞎子到周围的环境走动，让他熟悉他所接触的东西（如梯楼、房间、走廊、过道等），在走的过程中，尽量让盲人相信自己，消除其紧张感并愿意跟随自己。

4. 助教 B 将教室内椅子摆成两个圆圈。
 5. 讲师将哑吧带到瞎子中间，暗示他们最好找不熟悉的对象。
 6. 扮哑吧的学员领盲人游一圈后，将盲人安坐在同一圈椅子中，然后自己坐在另一圈椅子中。
 7. 瞎子待所有人坐好后，方可解下毛巾，到另一圈中找刚才引领自己的哑巴，找到对方后方可回座。
 8. 每组学员分别谈刚才的感受，每人都要谈。
 9. 每组推派一名代表报告本组共同的感受
- 讲师总结并重点整理

“在生活中，我们也会遇到有理讲不通的时候。我们经常会用到非语言的方式，如肢体语言、情感语言等，是否会遇到游戏中的一些问题呢？怎样才能消除不信任呢？”

“在日常生活中，我们很少看到盲人摔跤，但却经常看到明眼人摔跤。这是因为盲人是用心在走路。在工作中也是如此，如果我们多用心去做，就会减少失败，减少挫折。”

展示投影片 NO.20

- 收发省思表

教唱：

祝福歌

朋友 我永远祝福你

朋友 我永远祝福你

祝福你幸福

祝福你快乐

朋友 我永远祝福你

第八单元 性格整合 (50')

NO.21

• NO.22 活动

1. 让每位学员想三个问题，写在笔记本上，不要太长。

它们分别是：

1. 你最喜欢自己的性格是……

2. 你最不喜欢自己的性格是……

3. 你希望自己变成什么样性格的人……

2. 请每位学员将上述三句话套在下面的句子中（替换括号部分）投影片 NO.21

2. 请助教 A、B 做示范进行以上对话

3. 学员 1、2 报数分成两组各围成一圈。每位学员要与所有学员说这三句话，同时要听所有学员说三句话后方可归座。说者要走上前去喊出对方的姓名，热情握手，自报家门，讲出三句话，最后拥抱对方。听者要说：我知道，我接纳，我祝福你。然后热烈拥抱对方表达真切的祝福。

4. 所有学员讲过后归座。

• 讲师总结并重点整理，投影片 NO.22

• 收发省思表

• 助教 A、B 将每人第一单元至最后单元的省思表按顺序整理，装钉发回给本人，讲师按表开始总结。

• 讲师总结，每一单元的中心内容。

投影片 NO.23——28

• 助教发课程评估表，学员填写后收回

• 学员发表心得感言，评比 4 位整体表现最佳学员。

心得感言包括：

1. 这次学习我学到什么？

2. 我将把它运用到什么地方？

3. 对自己的期许

- 颁奖

第九单元 结 论 (10')

NO.23——28

• 助教 A、B 将每人第一单元至最后单元的省思表按顺序整理，装订发回给本人，讲师按表开始总结。

- 讲师总结，每一单元的中心内容。

投影片 NO.23——28

- 助教发课程评估表，学员填写后收回
- 学员发表心得感言，评比 4 位整体表现最佳学员。

心得感言包括：

4. 这次学习我学到什么？

1. 我将把它运用到什么地方？
2. 对自己的期许

- 颁奖