

# 《门店教练技术实战：从经验传帮带到科学教练辅导》

主讲：陈小洪老师

## 【课程背景】

为什么你的门店总陷“教不会、留不住、做不好”的怪圈？

在当今竞争激烈的零售市场中，门店作为企业的前线阵地，其员工的专业能力和工作效率直接关系到企业的生存与发展。然而，许多企业仍然依赖传统的“经验传帮带”模式培养员工，结果却发现：

- 新人上手慢：老员工凭经验教学，知识传递零散，新人3个月仍无法独立接待客户。
- 辅导效果差：店长用同一套方法教所有员工，有人学得快有人学得慢，业绩两极分化。
- 人才流失率高：优秀员工觉得“没成长”，平庸员工觉得“压力大”，半年离职率超40%。
- 管理者疲于奔命：70%的店长时间花在“救火”上，只有10%的时间能用于团队培养。

问题的根源在哪里？

- 经验依赖症：过度依赖“老师傅”个人经验，缺乏可复制的标准化工具；
- 诊断缺失症：不清楚员工卡点在哪里，辅导像“盲人摸象”；
- 激励失效症：只有“干得好加薪”的单一手段，忽视心理动机；
- 系统缺失症：培养过程随性而为，没有从“选-教-练-评”的闭环设计。

本课程深度融合教练技术、成人学习理论与行为科学，专为零售企业内训师、管理者打造标准化人才赋能体系。教练技术作为一种成熟且有效的辅导模式，已在多个行业展现出显著成效，其以学员为中心，着重激发学员内在潜能，引导自主学习与成长。课程围绕GROW模型等实用工具为核心，拆解教练技术底层逻辑，结合门店带教真实场景，教你用科学沟通与引导技巧替代经验灌输。学员将从“经验传递者”转型为“绩效赋能者”，掌握可复制的人才生产线搭建技术，让企业跳出人力依赖，以系统化培养机制构建人才竞争壁垒，实现从经验驱动到科学驱动的质变。

## 【课程收益】

1. **解决辅导无效难题**：掌握PBL+BAG+GROW三大模型，突破“经验传帮带”局限性，精准辅导提升员工效能。
2. **缩短人才培养周期**：标准化辅导流程减少新人适应时间，新人独立上岗周期缩短30%-50%。
3. **提升团队留存率**：科学激励机制+成长路径规划，关键人才留存率提升。
4. **增强管理效能**：建立“选-教-练-评”闭环系统，释放70%管理者“救火”时间。
5. **量化辅导成果**：供可追踪评估工具，使辅导效果可视化、效果提升可量化。
6. **经验体系化沉淀**：打造标准化培养体系，降低对“个人经验”的依赖，团队能力持续传承。

## 【课程对象】

企业专/兼职内训师，导师，技师，班组长，团队管理者

## 【课程时长】

2天（6小时/天）

## 【课程大纲】

前言：

**【思考】为什么我们的学员总是学不会，做不对？**

## 1. 传统辅导 vs 科学教练技术的差异

### 模块一：辅导技术系统构建

#### 一、导师角色科学定位与能力升级

##### 1. 角色认知重构

###### ◇ 角色双三角模型

- 专业顾问×成长伙伴×文化传承者
- 不同情境下的角色切换策略

###### ◇ 能力三支柱

- 专业萃取力
- 学习引导力
- 反馈影响力

###### ◇ 教练核心能力沙漏模型：四力模型

- 业务洞察
- 经验萃取
- 学习转化
- 关系构建

##### 2. 如何让学员高效学习？

###### ◇ 教练技术的底层逻辑

- 成人学习理论
- Knowles 成人学习五原则

###### ◇ 教练技术的双轮驱动模型

- 目标设定×自我觉察

#### 二、员工能力分层诊断

##### 1. 员工能力分层诊断评估方法

###### ◇ 胜任差距分析

- 员工状态四维雷达图
- 能力值\意愿度\成长性\适配度

###### ◇ 员工意愿与能力评估

- 新手期
- 成长期
- 成熟期
- 衰退期

##### 2. 员工性格与风格辨识

###### ◇ DISC 性格分析

###### ◇ 员工性格诊断的实用工具

##### 3. 激励工具：双因素理论应用

###### ◇ 物质激励 vs 精神激励

**【团队共创】员工意愿激发话术**

**【课堂实践】知己解彼 DISC 性格测评**

#### 三、员工分层辅导策略

##### 1. 全流程辅导体系搭建

###### ◇ 标准化辅导实施框架：5C 模型

2. 辅导启动三关键
    - ◇ 能力诊断工具
    - ◇ 目标设定工具
    - ◇ 辅导计划制定
  3. 不同情境下的辅导策略
    - ◇ 新手期：指令型辅导
    - ◇ 成长期：教练型辅导
    - ◇ 成熟期：授权型辅导
    - ◇ 衰退期：干预型辅导
  4. 个人行动计划
    - ◇ 每位学员制定个人辅导能力提升计划
- 【落地工具】即时诊断工具包《3分钟快诊法（行为观察清单）》
- 【课堂实践】员工能力-意愿诊断
- 【案例分析】企业定制案例

#### 四、辅导跟进反馈机制设计

1. 辅导效果评估与持续改进
    - ◇ 评估体系构建
      - 关键绩效指标（KPIs）与软性指标
      - 多维度评估方法
    - ◇ 持续改进策略
      - 增强反馈：STAR 法则
      - 改进反馈 SBI 模型
  2. 反馈与改进闭环方法
    - ◇ 复盘四步法
    - ◇ 辅导成果追踪表工具
- 【案例分析】某知名互联网企业导师制案例

### 模块二：高阶辅导技术攻坚

#### 一、PBL 教学法应用

1. （项目式学习）教学法应用
2. 应用场景解析

##### 【案例分析】

#### 二、BAG 场景还原教学法

1. 模型全景图
2. 应用场景解析
3. 实施流程与关键要点
  - ◇ 实施步骤
  - ◇ 关键要点
4. 与 PBL 的核心区别
  - ◇ PBL：宽泛问题探索 → BAG：精准动作复制

#### 三、教练技术 GROW 模型

1. 四阶突破模型解析
  - ◇ 目标设定（Goal）
  - ◇ 现状分析（Reality）

- ◇ 方案探索 (Options)
- ◇ 行动意愿 (Will)
- 2. 高频失误预防
  - ◇ 目标模糊
  - ◇ 越位引发抵触心理
- 3. 应用场景解析

**【案例分析】**

**【角色演练】**「销售业绩下滑」案例辅导，导师/学员/观察者三方互动

**【落地工具】**《GROW 模型评估表》

**四、成果输出【企业定制内容】**

1. 实战案例选题
2. 制定辅导策略
3. 实战演练过程
4. 成果输出与展示
5. 成果评估与反馈

**【点评辅导】**

**五、课程总结**

1. 知识回顾
2. 学员分享