

培训培训师 (3 天) Train-The-Trainer

课程描述

员工培训是企业人力资源管理与发展的重要职能。培训在塑造企业文化、实现经营目标、沟通公司策略、开发人才潜能、增加未来价值、创造共同信任等方面起着不可忽视和不可替代的作用。培训不仅让接受培训的员工和组织收益，也能使实施培训的培训师本人在更大程度上实现自己的价值，为企业创造更大的收益。培训帮他们升华经验，填充沟壑确立信任，建立有效团队使其具有无形效能。

培训是企业的一种投资，是提升企业经营效果和效率的有效工具，越来越多的企业领悟到了这一点。因此，在企业内部建立起一支具有卓越培训技能的培训师队伍，对于开展培训工作是不可或缺的，这支队伍的成员可以是企业各级管理人员，可以是技术或业务骨干，也可以是积极向上的乐于传播知识、愿意分享经验的优秀员工。

本课程从认知培训的最新理念入手，讲授有效实施培训的步骤，着重培养作为培训师的主要技能，如如何设计培训课程、如何处理培训中出现的问题、如何使培训更有效果等等。

课程目标

通过本课程的学习，学员能够：

- 深刻理解培训对于企业和员工的价值；
- 根据企业经营实际，设计相关的培训课程；
- 掌握培训技巧：如何开场、如何控制节奏、如何克服紧张等；
- 把培训作为一种有效的工具，使自己的本职工作更有效果和效率。

课程大纲

序言 培训的最新理念

主要介绍了有关培训的最新理念，是培训师的理论准备。请谨记：一切操作技巧都是以理论为依托的，培训师必须具备培训主题的理论知识，否则，培训课程就成了无本之木、无源之水。

- 培训理论的五代发展
- 培训中的 11 种角色
- 培训师应具备的 15 种关键技能
- 培训师定位

授课技巧篇

单元一 培训师的基本要求

对培训师的基本要求如仪容、表情、姿势、手势、位置移动、目光交流、语言声音等，都是培训师应具备的最起码的素质，是成为一名优秀培训师的必要条件。

- 培训师的仪容仪表
- 培训师的面部表情
- 姿势和手势
- 位置移动的技巧
- 目光交流
- 声音和语言
- 单元总结

单元二 培训实施的主要技巧

本单元从多个方面展示了实施培训的基本技巧：如如何营造气氛、开场、回答问题、吸引学员的注意力以及如何处理棘手情况等，这些方法的掌握是一个循序渐进的过程，要靠学员在培训实践中去反复体会！

- 如何登场
- 培训分组技巧
- 如何减缓紧张情绪—如何控制怯场
- 如何控制培训节奏
- 如何处理学员（听众）的提问
- 如何吸引学员（听众）保持注意力
- 单元总结

单元三 培训辅助用具的使用技巧

有效使用培训辅助用具对于提升培训效果是至关重要的，任何一个环节的疏忽都可能造成尴尬或冷场，因此，培训前的设备调试、演练等是非常必要的，绝对不可省略。

- PPT 的制作和使用技巧
- 活页板纸的使用技巧
- 如何有效使用白板
- 如何使用提示卡片
- 如何使用音响设备提升培训效果

- 视频材料的使用及技巧
- 实际操作：如何使用培训辅助用具
- 单元总结

课程设计篇

单元四 课程设计简介

- 走出课程设计的误区
- 课程逻辑：课程设计的灵魂
- 课程构件：IG/PG/LG/CASES/TESTS
- 单元总结

单元五 培训课程设计模型—ISD Model 简介

- 区分培训需求和管理需求
- 实施培训需求分析
- 基于分析，设置课程目标
- 针对目标，设计测试环节
- 设计课程内容以满足需求、达成目标
- 试讲课程
- 修订课程
- 讲授课程
- 评估课程，持续改进
- 单元总结

单元六 课程目标设置与测试环节设计

- 培训需求分析与课程目标设置
- 培训课程目标设置原则：知识/技能/思维/态度/心理
- 三类课程目标
- 练习：某电信运营商《优质客户服务》课程目标设置
- 课程目标设置与测试环节设计
- 如何设计测试环节：课中/课后/跟踪
- 单元总结

单元七 课程内容设计

- 课程主体设计：Mind Mapping
- 编写课程大纲

- 撰写 LG-Leader's Guide
- 填充单元内容：理论/案例/游戏
- 编写 IG-Instructor's Guide 及 PG-Participant's Guide
- 案例修订
- 测试题目
- 课程构件示例
- 单元总结

培训实施篇

单元八 课程实施环节设计

培训实施环节设计从开场设计、中间组织到结尾设计，系统介绍了培训实施前的准备工作，使培训师有了安排培训内容的基本依据和方法。

- 开场的方法：INTRO 法；5W1H 法；KISS 原则
- 中间设计：信息组织、材料准备、提示方法
- 结尾设计：挑战法；激励法；比喻法
- 团队练习：培训实施环节设计练习（结合工作实际定题目）
- 单元总结

单元九 课程交互活动设计

交互活动是培训必须的培训形式，根据培训目的不同，可以采用不同的交互活动形式，但不见得一次培训应用各种形式的交互活动。

- ✓ 提问技巧：提问以提高学员关注度
- ✓ 如何作答：难住了怎么办？
- ✓ 案例分析：如何指导讨论？
- ✓ 团队游戏：介绍与总结
- ✓ 讲师点评：要点与技巧
- ✓ 角色扮演：讲师即为导演
- ✓ 情境模拟：移情技巧
- ✓ 单元总结

单元十 培训评估环节设计

培训评估是对培训效果的衡量，据美国培训与发展协会统计，培训转化率仅为 8%，所以，评估环节对培训而言是必不可少的环节。

- 培训评估的层次

- 如何撰写培训报告
- 如何进行培训成果转化
- 案例分析：国华电力的培训转化
- 单元总结