

# 银行内部师资 TTT 训练

## 课程收益：

- 根据银行内部师资培养、发展、提升与选拔优秀师资的需要，量身定做 TTT 专业训练，课程内容由浅入深，呈现阶梯式吸收与演进，满足银行内部讲师成长的需要。
- 通过 3 天的专业训练，让内部讲师了解培训师的具体职责和角色要求；认识成人学习的特点；克服上台的紧张感；
- 掌握引人入胜的开场和结尾技巧；从声音、眼神、肢体动作等方面进行全方位的专业训练，提高演讲表达能力，树立内部培训师的职业形象。
- 帮助内部讲师掌握现代多元化的授课技巧，课程开发与教案设计，道具与游戏设计，课堂掌控技巧，如何提问和如何应对学员的提问，PPT 制作要求等；
- 掌握培训评估与辅助工具的运用，教练技术的运用，以及培训结束后如何制定学员的行动指引，将课堂效果转化为课后行动，提高实际授课的综合能力。

## 课程特色：

- 通过科学的调研工具对内部讲师进行分析，找出成长的空间和能力上的差距；
- 设计针对性强的课程内容和作业，同时配以课堂实践、练习和研讨方案，帮助内部讲师吸收培训内容，获得培训效果的最大化以及能力转化与提升的最大化；
- 从《内部讲师成长能力模型》出发，科学、系统地提升内部讲师的专业素质；

## 授课方法：

讲授 45%，案例研讨 20%，实际操作：20%，角色扮演 10%，视频 5%。

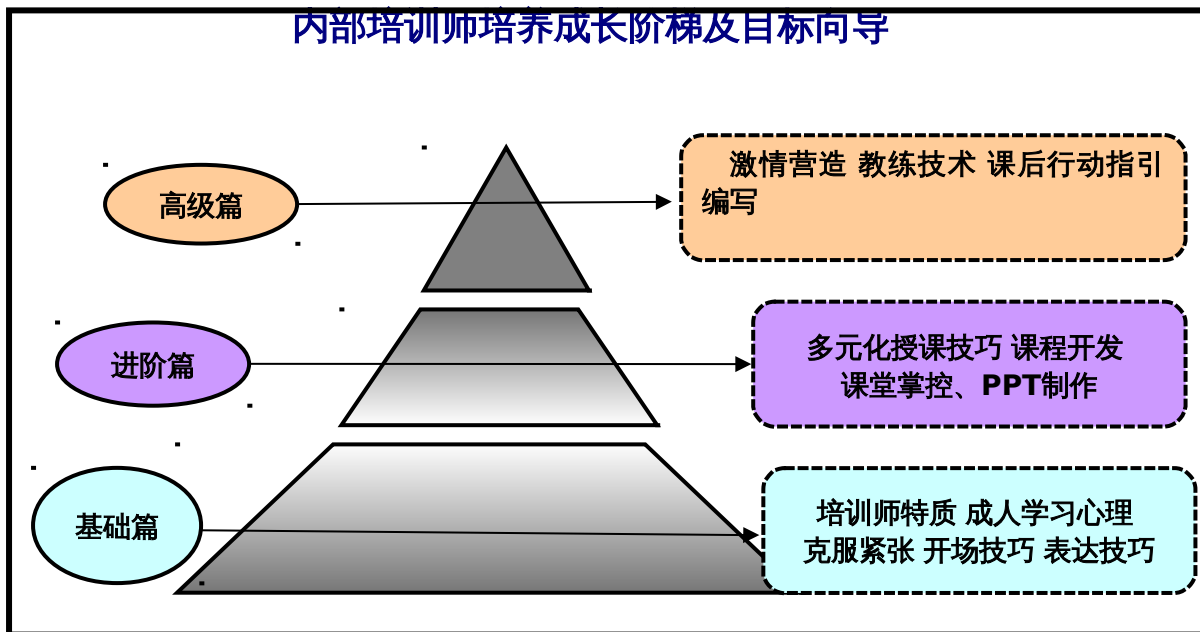
## 课程时数：

3 天（18 小时，每天 6 小时）

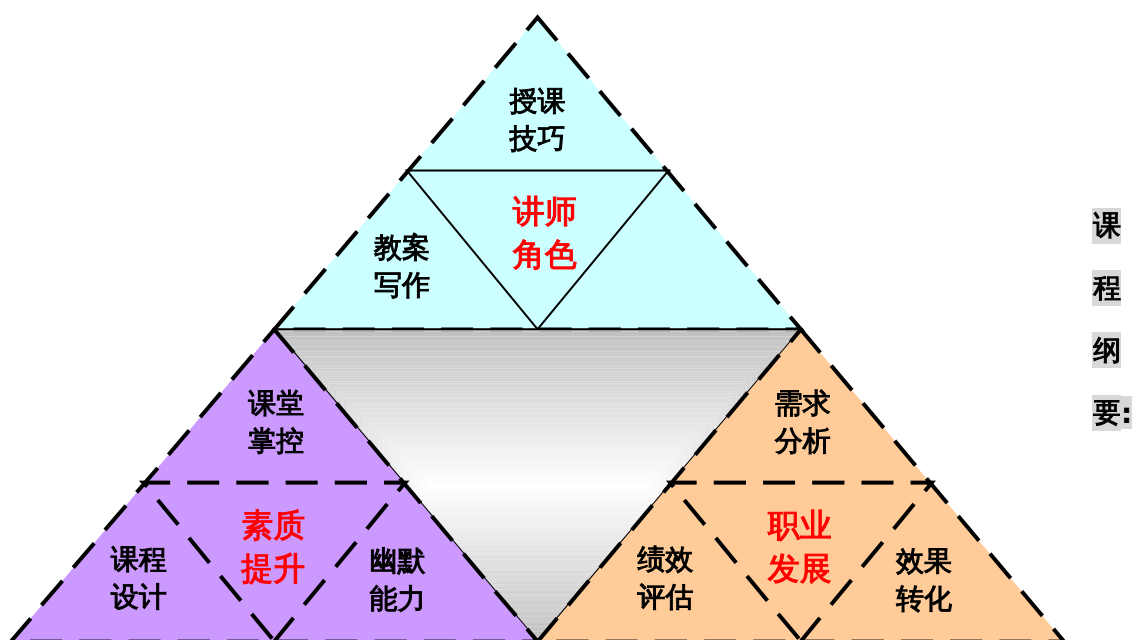
## 授课对象：

分行各部门副总、经理，内部讲师、支行行长、理财经理、大堂经理、主任、职员

## 内部培训师培养成长阶梯及目标导向



## 内部讲师培养能力模型



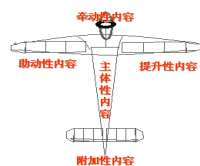
## 第一天：T1—基础训练：培训组织、台风、场控技巧训练

<b>T1—内部培训师基础训练</b>	
<b>收获</b>	1. 了解培训师的素质要求，掌握成人培训的原则； 2. 通过培训师职业塑造，提升培训师的内外修养； 3. 通过上台训练与点评，克服上台紧张焦虑情绪； 4. 通过辅导和训练，提高讲授能力与表达能力； 5. 掌握活跃的课堂技巧。
<b>授课方法</b>	讲授法、案例分析法、录像观摩、小组讨论、简报、课堂游戏、实战模拟演练、心理情景教学、角色扮演
<b>课时</b>	<b>课程大纲</b>
<b>1天</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p><b>一、培训师应具备的特质</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 受欢迎的培训师有哪些特点</li> <li>◇ 不受欢迎的培训师是什么原因</li> <li>◇ 培训师的四个“专业”</li> <li>◇ 培训师的基本胜任素质</li> </ul> <p><b>二、成人培训基本原则（活动研讨）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 成年人的学习有何特点</li> <li>◇ 成人喜欢的课堂气氛</li> <li>◇ 培训师与老师的区别</li> <li>◇ 信心、信任与尊重</li> <li>◇ 四种不同的学习风格</li> </ul> <p><b>测试：学习风格测试</b></p> <p><b>三、培训师职业魅力塑造</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 声音形象训练</li> <li>◇ 外在形象包装（着装、化妆、发型、…）</li> <li>◇ 培训师礼仪要求（服饰、姿态、眼神、手势礼仪、个人风格造型、…）</li> </ul> <p><b>现场演练：培训师的形象包装于礼仪</b></p> <p><b>四、培训组织与实施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 培训业务流程</li> <li>◇ 培训需求调查与分析体系</li> <li>◇ 培训行政事务工作的开展事项</li> <li>◇ 培训前中后的重要性分析</li> <li>◇ 培训前中后的助教工作</li> </ul> <p><b>五、培训师的培训辅助工具</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 视觉、视听、感觉辅助工具</li> <li>◇ 讲义以及其它书面材料</li> <li>◇ 如何选择适用的辅助工具</li> <li>◇ 各种辅助工具的特点</li> </ul> </div> <div style="width: 48%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 你需要多少种媒体工具</li> <li>◇ 如何使用辅助工具</li> </ul> <p><b>六、专业开场和收尾技巧</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 培训师的入场与站位</li> <li>◇ 进行开场时的五要点：引子、点题、介绍收益点、共识</li> <li>◇ 12种引人入胜的开场技巧</li> <li>◇ 6种常用的结尾方法运用</li> <li>◇ 5种摒弃的结尾</li> </ul> <p><b>现场演练：如何开场和收尾</b></p> <p><b>七、如何克服紧张情绪</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 紧张的原因是什么</li> <li>◇ 什么情况下会紧张</li> <li>◇ 消除紧张的方法有哪些</li> <li>◇ 什么是“支撑物”？常见的支撑物有哪些</li> <li>◇ 如何运用支撑物来消除紧张情绪</li> <li>◇ 什么是培训师的“舒适地带”</li> <li>◇ 培训师应如何面对“舒适地带”的诱惑？</li> </ul> <p><b>现场演练：如何克服紧张情绪</b></p> <p><b>八、活跃课堂气氛的技巧</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 学员竞赛</li> <li>◇ 音乐</li> <li>◇ 课程辅助道具</li> <li>◇ 贴画与视频教学</li> <li>◇ 案例讨论</li> <li>◇ 游戏工具的使用</li> <li>◇ 板书与各类演示技巧</li> </ul> <p><b>现场演练：活跃课堂气氛的技巧</b></p> </div> </div>

## 第二天：T2—进阶训练：多元化培训方法与课程设计训练

## T2—内部培训师进阶训练

<b>收获</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学习现代多元化的多种培训方法，以达到保证每种培训方法能熟练运用的目的；</li> <li>2. 能有条不紊地组织各种课堂活动，如分组讨论、游戏等，机智灵活地应答课堂上较难对付的人；</li> <li>3. 通过模拟练习，掌握课程结构与大纲的编排、课程设计与开发的方法；</li> <li>4. 使业余培训师向专业培训师转变；</li> </ol>	
<b>课时</b>	<b>课程大纲</b>	
<b>1天</b>	<p><b>一、培训课堂中的应对技巧</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 故事笑话的恰当运用</li> <li>◇ 学员心理与培训节奏</li> <li>◇ 用词的学问</li> <li>◇ 逻辑与悬念</li> <li>◇ 课堂上提问与回答技巧</li> <li>◇ 处理课堂异议与突发事件技巧</li> <li>◇ 课堂点评技巧</li> <li>◇ 课堂时间掌控技巧</li> <li>◇ 如何避免培训时的常犯错误</li> </ul> <p><b>现场演练：</b>课堂点评技巧</p> <p><b>二、12种培训方法训练</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 戴尔的经验之塔理论</li> <li>◇ 各种教学方法的定义，使用场合</li> <li>◇ 讲授法</li> <li>◇ 案例教学法</li> <li>◇ 团队引导法</li> <li>◇ 分组讨论法</li> <li>◇ 演示教学法</li> <li>◇ 游戏带动法</li> <li>◇ 参观访问法</li> <li>◇ 角色扮演法</li> <li>◇ 体验式教学法（拓展培训法）</li> <li>◇ 沙盘模拟法</li> <li>◇ 暗示教学</li> <li>◇ 情景化教学</li> <li>◇ 抛锚式教学</li> <li>◇ 运用多种教学方法之能力</li> <li>◇ 各种方法的优缺点分析与选用原则</li> </ul> <p><b>现场演练：</b>13种方法的运用</p> <p><b>三、完整培训模式（互动活动）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 说明性（技术性）课程如何准备</li> <li>◇ 目标-原理-说明-反馈-总结</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 认识系统化教学的四大步骤_ADIE                     <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A-需求分析</li> <li>■ D-课程设计</li> <li>■ I-课程执行</li> <li>■ E-培训评估</li> </ul> </li> </ul> <p><b>现场演练：</b>技术性课程如何培训</p> <p><b>四、课程结构与大纲的编排</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 5种结构与大纲的设计</li> <li>◇ 案例：结构与大纲的设计练习</li> <li>◇ 素材和资料的收集方法</li> <li>◇ 教案时间的配比</li> <li>◇ 编写教案常遇的问题</li> </ul> <p><b>现场演练：</b>：请根据视频内容，设计教案</p> <p><b>五、课程设计与开发</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 教学目标的分类</li> <li>◇ 课程设计要思考的问题</li> <li>◇ 课程设计的流程</li> <li>◇ 内容展开—心理图像法</li> <li>◇ <span style="float: right;">练习：心理图像法</span></li> <li>◇ <span style="float: right;">一堂成功的课，培训师要准备的事项说明</span></li> <li>◇ 课程内容设计的要求</li> <li>◇ 教案的五项架构</li> <li>◇ 内容的黄金组合指南</li> </ul> <p><b>案例：</b>内容的黄金组合练习</p>



## 第三天：T3—激情营造与教练技术

T3—内部培训师高级训练	
<b>收获</b>	1、学习培训师培训风格的养成与调适，提升培训师的课程满意度； 2、掌握培训师的PPT制作的要求以及多媒体教学的运用， 3、掌握培训师课程工具包的使用技巧； 4、掌握培训师的激情表达营造的方法，成为最具感染力和激情的培训师； 5、掌握教练技术的运用和课后行动指引的编写方法，将课堂内容转化为学员的实际能力
<b>授课方法</b>	讲授法、案例分析法、录像观摩、小组讨论、简报、课堂游戏、实战模拟演练、心理情景教学、角色扮演
<b>课时</b>	<b>课程大纲</b>
<b>1天</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>一、PPT制作</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 决 定 思 路，列出大纲</li> <li>◇ 打好框架，填写内容</li> <li>◇ 设 计 母 片，内容表现</li> <li>◇ 位置字体，播放设计</li> <li>◇ 图文搭配，美化版面</li> </ul> <p><b>现场演练与点评：</b>学员PPT的演示</p> <p><b>二、课程工具包的使用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 工具包的构成</li> <li>◇ 教学计划</li> <li>◇ 培训师课程流程</li> <li>◇ 案例、游戏、工具的使用</li> </ul> <p><b>案例：</b>课程工具包有哪些东西</p> <p><b>三、培训课程的评估</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 为什么要进行培训评估</li> <li>◇ 为什么培训会没有效果</li> <li>◇ 培训评估的内容是什么</li> <li>◇ 培训评估的种类</li> <li>◇ 培训师常用的评估方法</li> <li>◇ 培训结束后的行动指引编写</li> </ul> <p><b>现场演练：</b>培训师常用的评估方法</p> <p><b>四、培训师的激情表达营造训练</b></p> <p>1.哲理营造：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 精华概括法</li> <li>◇ 时空超越法</li> </ul> </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 夸张幽默法</li> <li>◇ 错位幽默法</li> <li>◇ 转折幽默法</li> </ul> <p>3.情感营造：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 激发情感上的共鸣</li> <li>◇ 真情诉求法</li> <li>◇ 崇高诉求法</li> </ul> <p><b>现场演练：</b>激情表达营造训练</p> <p><b>五、教练技术理论</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 教练技术的对象是人，是人的心态与信念</li> <li>◇ 人面对改变有两个模式</li> <li>◇ 教练什么时候与采取什么方式</li> <li>◇ 人的表现=潜能-干扰</li> <li>◇ 人是有改变的能力，会为自己作最好的选择</li> <li>◇ 教练步骤：厘清目标---&gt;反映真相---&gt;心态迁善---&gt;行动计划</li> </ul> <p><b>现场演练：</b>教练技术的运用</p> <p><b>六、教练的四大技巧</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 聆听、发问、区分、回应的技巧</li> </ul> <p><b>现场演练：</b>教练与学员的对话</p> <p><b>七、优秀内部培训师试讲与选拔</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 选拔时间安排</li> <li>◇ 选拔标准与表格制定（见附表）</li> <li>◇ 内部培训师现场试讲</li> <li>◇ 老师与宁波银行相关负责人一起评价</li> <li>◇ 圆满完成选拔</li> </ul> </div> </div>

	◇观点扬弃法 2.幽默营造:	
--	-------------------	--

## 内部培训师鉴定标准评估表

题目：

演讲人：

指导员：

评价项目	讲授要点：	评语				总评	
		优势， 继续保持	良好， 不错喔！	尚可,加强 可成为优势	较弱,要 加油喔！		
<b>教案：</b>						<b>★讲师点评：</b>  1 2 3 4 5	
1	学习目标明确						
2	内容大纲段落分明						
3	教案内容设计完整						
4	充分收集相关资料						
5	时间的分配与掌控得宜						
<b>非语言技巧：</b>							
6	吸引人的开场技巧						
7	善用距离、适度移动						
8	良好的视线接触						
9	肢体语言（手势、姿势）适当						
10	处理问答的技巧与态度						
<b>语言技巧：</b>							
11	表达思路清晰、层次分明						
12	用字发音清晰、正确						
13	音量抑扬顿挫，运用得体						
14	说话速度适中						
15	语调间带有感情						
<b>服装与仪态：</b>							
16	面露微笑、有亲和力						
17	态度从容、自信、热忱						
18	适时回馈鼓励学员						
19	服装合宜、整洁						
20	使用教学辅助工具自如						

老师指导建议：

