

课程名称：《督导师的辅导技术与服务营销培训》

主讲：韩颖 1天

课程背景：

通过不同的授课与体验方式，帮助学员建立一位督导师或训练师该有的系统观，可多维度培训并运用不同的授课技巧对员工进行不同层级的学习指导，从改变学员的心智模式入手，推动学员在工作中快速运用所学，促进转化辅导与培训的效果，帮助组织有规划的培养出一支有能力、有干劲、粘合度高的高素质精英培训梯队。

课程对象：内训师、督导、企业中高管理者、HR、销售人员等

课程收益：

1. 建立督导师的全维度系统观
2. 习得多种训练技巧达到训练目的
3. 学会引导式提问方法更好的引导思考
4. 学习真情服务与营销之间的需求平衡
5. 构建服务营销的社区化运营思维

课程大纲：

(以下大纲可根据客户需求修改或定制)

一、PART1 督导师的系统观

1. 建立系统观
 - 1) NLP理解6层次
 - 2) 企业文化与辅导内容合一
 - 3) 辅导内容与工作任务合一
 - 4) 工作任务与标准规范合一
2. 督导师的培训观
 - 1) 一个理念
 - 2) 两个核心
 - 3) 三个角色

二、PART2 督导师的服务训练技巧

1. 服务训练对象
2. 服务训练目标
3. 服务训练固化标准
4. 服务训练方法
 - 1) 流程训练法
 - 2) 情境训练法
 - 3) 岗位训练法
5. 服务固化标准评估关键事项
 - 1) 提前逐条解读评估标准

- 2) 依据事实评估打分
- 3) 详细记录扣分事因 (时间节点/情境描述)
- 4) 暗访+监控+临检三维度评分

三、PART3 督导师的引导提问技巧

1. 3F 倾听技巧
 - 1) VAK 类型的倾听应用
 - 2) 事实/情绪/正向意图 (需求或目标)
2. 基于意图/目的的发问技巧
 - 1) 以觉察为目的的发问
 - 2) 以赋能为目的的发问
 - 3) 以辅导/目标为目的的发问

四、PART4 疫情之后服务营销的关键服务

1. 关于真情服务认知的思考
 - 1) 真情与金钱有关吗?
 - 2) 客户需求的真情服务是什么?
 - 3) 真情服务的初心是什么?
2. 服务营销的思路
 - 1) 构建虚拟社区服务体
 - 2) 深度了解社区客户需求
 - 3) 根据需求提供连接服务

五、PART5 个人行动计划

1. 通过培训我学到了什么？
2. 我可以做出哪些方面的改变？

[本大纲版权归老师所有，仅供合作伙伴与本机构业务合作使用，未经书面授权及同意，任何机构及个人不得向第三方透露]