

企業
始於培訓
終於培訓



注意事項



內部講師培訓教材之



课堂内容禁忌



政治



宗教



民俗



色情



课堂行为禁忌



- A. 用手指或教鞭指点学员
- B. 注意克服手爱动的习惯
- C. 如果是坐着不要抖动腿部
- D. 口头语或脸部小动作
- E. 突然走近学员
- F. 挡住投影仪或黑板

企業

始於培訓

終於培訓



有一位表演大师上场前，他的弟子告诉他鞋带松了。大师点头致谢，蹲下来仔细系好。等到弟子转身后，又蹲下来将鞋带解松。有个旁观者看到了这一切，不解地问：“大师，您为什么又要将鞋带解松呢？”大师回答道：“因为我饰演的是一位劳累的旅者，长途跋涉让他的鞋带松开，可以通过这个细节表现他的劳累憔悴。”“那你为什么不直接告诉你的弟子呢？”“他能细心地发现我的鞋带松了，并且热心地告诉我，我一定要保护他这种热情的积极性，及时地给他鼓励，至于为什么要将鞋带解开，将来会有更多的机会教他表演，可以下一次再说啊。”

人一个时间只能做一件事，懂抓重点，才是真正的人才。



影响训练效果的因素

- ◆ 说什么
- ◆ 怎么说
- ◆ 何时说
- ◆ 对谁说

叫你乱说...





禮儀注意

企業
始於培訓
終於培訓

內部講師培訓教材之

講師礼仪原则

- 第一印象来自于衣着、姿态、脸貌、言谈、体味及一些细节性的小东西，而不仅仅是语言。
- 注重礼仪的目的在于让人们觉得你：可靠、使人尊敬、受人喜爱。

讲师礼仪要求

男士着装要求

- 西装、衬衣、领带
- 裤子、袜子和鞋
- 装饰品（手表、戒指、手机）

女士着装要求

- 化装
- 服装
- 装饰品

讲师礼仪技巧

- 穿着得体，适合一定的场合
- 衣着整洁
- 不要穿可能分散注意力的服装
- 不要穿新衣服

声音注意



语调

- 1、清晰的发音
- 2、语调要有变化、清楚
- 3、避免模棱两可的语气

音量

- 1、音量应视听众人数、教室大小、演讲时间和内容来控制
- 2、可在演讲开始的时候问听众是否听得见
- 3、扩音器材的使用

声音控制技巧

语速

- 1、为了使对方理解，以240字/分钟的语速讲解。
- 2、重点的部分或需要别人做笔记的地方可放慢，简单的部分可稍快。

停顿

- 适当间隔可促进听者的理解：
- | | |
|-----|----------|
| 10秒 | 让大家好好想想 |
| 6秒 | 给听者稍微想一下 |
| 3秒 | 文章的段落 |
| 2秒 | 语句间的段落 |

企業

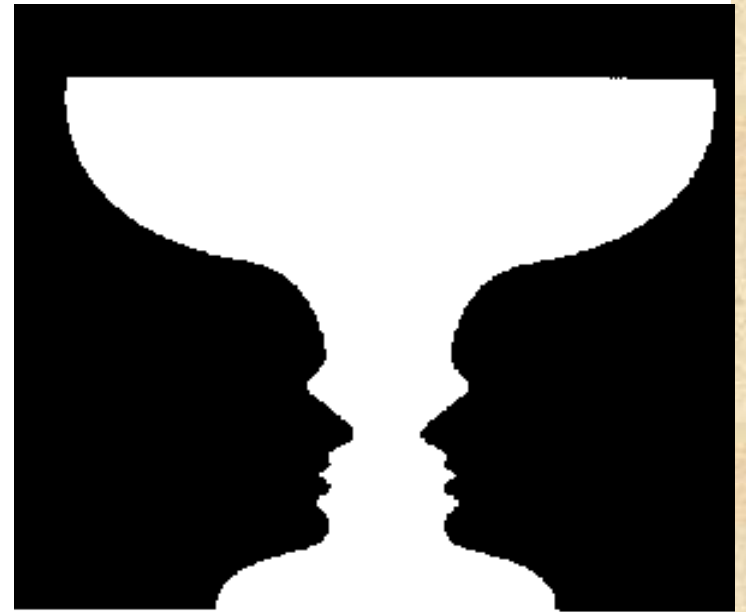
始於培訓

終於培訓



培训员工七忌

员工要在不断的学习过程中来提高自己，在各种培训中受益，进而提高企业的竞争力。在培训的过程中更要提高企业员工的培训效果、加强企业培训的管理，**特别要注意**以下几个方面：



企業

始於培訓

終於培訓



提高员工的基本素质的培训——忌讲解枯燥

提高员工基本素质培训的内容多数是理论方面的，在讲解的过程中，容易让受训者打不起精神来。应该在讲解的过程中穿插生动的故事、有关的幽默、笑话、案例、图片、**VCD**资料播放等手段来提高培训质量。



提高员工工作效率的培训——忌口无遮栏

提高员工工作效率的培训要多传授如何提高工作效率的方法，不能把培训变成批评员工的大会，要举工作效率高的典型榜样，让他们的工作事实说话，有的放矢。忌讳举受训员工中的工作效率不高的典型，可举其他单位的案例。这样使受训者不至于有抵触情绪。



提高员工礼仪常识的培训——忌空洞无边

提高员工礼仪常识的培训内容在很多书中都有，有的常识员工都清楚该怎样去做。在培训中要有鲜活的例子，要有成功人士在礼仪方面的出色表现，也要有生活中普通人在礼仪方面的表现，结合企业对员工在礼仪方面的要求来讲解，要有动作示范，重要的礼仪知识要让受训者在培训中亲身去体会，并形成流程：我做你看，你我同做，你做我验。



提高员工团队精神的培训—— 忌大话连篇

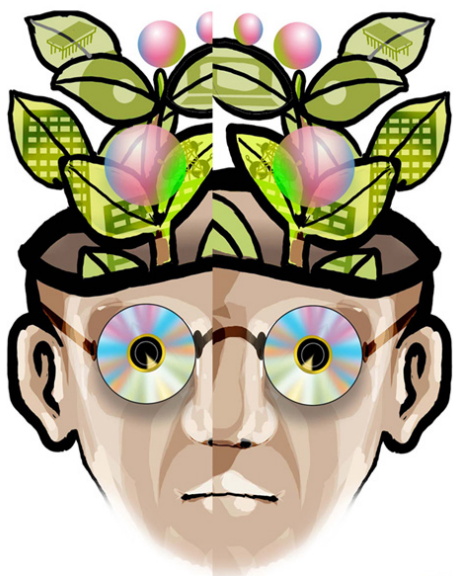
提高员工团队精神的培训内容多数是教育员工加强合作、协调配合、以企业的利益为重、爱岗敬业、团结同事等等，团队精神的培养要体现在具体工作的实际中，不能空喊高调，要结合员工身边的典型示范来教育员工，培养团结互助的精神。让空洞的口号转化在工作的小事中，让关爱体现在方方面面，让集体精神体现在员工的日常工作、生活、学习中。让员工的敬业精神得到赞扬。





提高员工销售技巧的培训—— 忌无实战操作

提高员工销售技巧的培训内容是在实际工作中具体应用的，要有实际销售的工作者来讲解是最好的，要求人力资源工作者要有销售的经验是必要的，不知道销售怎样运作是不行的，没有和实际工作结合的理论是无任何意义的，要亲身体会，亲自销售企业的产品，亲自参加企业产品销售的谈判，才能更好地给受训者提供优质服务，明白销售员工的心理反应和需要哪些知识。





提高员工企业理念的培训——忌总讲创业史

提高员工企业理念的培训内容企业文化、企业的创业史、企业的规章制度、企业经营管理理念、企业的发展情况、企业的未来规划等等。企业文化理念的范畴是非常广泛的，对员工企业文化理念方面的培训不要每次培训都重复讲企业的创业史，企业的过去辉煌。要着重讲企业会给受训者带来什么利益，什么好处，什么本领。要着重讲将来企业的规划蓝图，但要有可实现性。不要在过去的奖状上“睡觉”，留恋企业过去的辉煌，因为过去的终将一去不复返，现在的任务是发展；壮大企业。



提高员工专业技能的培训——忌外行讲内行

提高员工专业技能的培训内容是要非常专业的，最好是请这方面的专家来进行培训。人力资源管理工作者对专业技能的培训要组织好员工，设计好课题，可以内请专家也可以外聘专家来进行培训，培训的内容要和实际操作相结合，做到受训者可以随时随地探讨专业技能方面的问题，共同解决问题，忌外行讲内行。

时间就是金钱，时间就是效率。员工的时间就是企业的效益，企业的每一次培训都要有准备地进行，要在准备过程中下功夫，做好各种准备工作，“台上一分钟，台下十年功”。让员工有真正的实效收益，真正做到“磨刀不误砍柴工”。



某大公司准备以高薪雇用一名小车司机，经过层层筛选和考试之后，只剩下三名技术最优良的竞争者。主考者问他们：“悬崖边有块金子，你们开着车去拿，觉得能距离悬崖多近而又不至于掉落呢？”

“二公尺。”第一位说。

“半公尺。”第二位很有把握地说。

“我会尽量远离悬崖，愈远愈好。”第三位说。

结果这家公司录取了第三位。

秘诀：不要和诱惑较劲，而应离得越远越好。



培训中的三个“伪互动”

所谓互动是相对于讲授而言的。在讲授式的授课中，讲师其实在说“单口相声”，学员只是听了课而已，掌握了多少，那是未知的。国内的培训市场，经过众多讲授式大师的洗礼，正逐渐进入到解决问题的阶段。而解决问题，就需要学员参与到培训中来，把自己的观点和经验分享出来，和别的学员或讲师的观点碰撞，而不只是做看客，于是就要强调互动了。

说到互动，也有真伪之分。有的互动是学员和学员之间思想的碰撞，讲师和学员之间思想的碰撞，讲师帮学员输理和总结，那是真互动。有的互动是看起来热闹，活蹦乱跳的，其实是浪费了学员的时间，也浪费了企业的金钱，那是伪互动。下面就是伪互动的几个典型例子。



... What is your type? ...



互动不是盲目地做活动

有的讲师在授课过程中，因为感觉现场太沉闷了，因为准备了一个活动不用可惜，因为想讨学员喜欢，于是频繁地做活动。甚至他们不说专业词语：活动，而把它们叫做游戏。感性的学员会很感兴趣，真好玩，没想到培训这么有意思。本来不把培训当一回事的人，也会很感兴趣，真舒服，培训还有玩儿的时候。但理性和好学的学员就纳闷了？刚才做的那个活动，和我们的课程内容有什么关系？理性的培训经理就很生气，我们花钱就是为了做活动，学员开心吗？没有你这个讲师，我们自己也会搞活动！你到底给我的学员带来了什么？简直是本末倒置。

企業

始於培訓

終於培訓



对于活动，在下午课程开始以前，做三五分钟是可以理解的。和课程内容很相关，确实能让学员有深刻的体会，也是可以理解的。讲师总结的好，学员印象深刻，也是可以做的。但那些动不动就搞背摔、叠宝塔之类的活动，和学员的日常工作差异太大，怎么可能引申到工作上？让学员认同呢？两个人面对面走在一根横木上，下面是小河，不协作也要协作，环境迫使的。这个活动和日常工作有什么关联？所以盲目地做活动，那是伪互动，浪费学员的时间，也浪费企业的金钱，当然，企业专门投资去做拓展除外，但也不要对拓展抱太大的希望，只是拓展而已。



互动不是逗学员开心

这个是典型的伪互动。很简单，学员很高兴，不代表学员在学习，不代表学员接受了授课内容。如果讲笑话，就是培训的话，培训讲师不是太好当了吗？背会十本笑话集就可以了。况且，你很难找到那么多笑话，和培训内容相关，只好牵强附会。前两年，培训市场上流行的众多笑话，真不知道这些笑话和培训内容之间的关系如何，只要稍微有逻辑头脑的人，一分析，就知道笑话的结论是站不住脚的。



所以，讲笑话很多的互动培训，那是伪互动。培训不是让学员开心！乒乓球国手们，当年经过了艰苦的训练，流泪、流汗、流血，才成为了顶尖高手，如果教练在训练他们时，总是讨他们欢心，顺着他们，结果如何？其实培训的关键在“训”上，学员开心是培训的手段，不是培训的目的



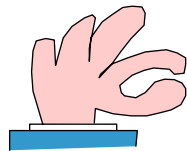


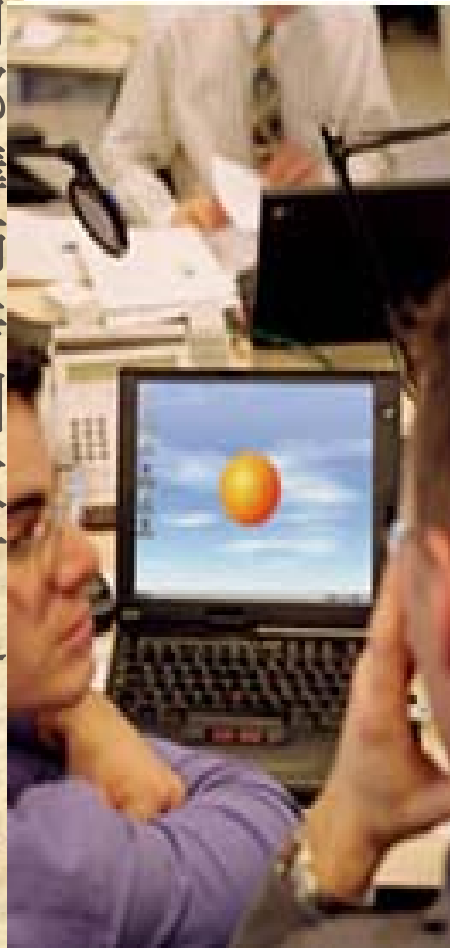
互动不是搞竞赛

有的讲师在培训中，频繁地搞竞赛。有的是在教室后面张贴学员表现表。助教监督学员的反应，主动发言的人，助教在表上，给小红旗。到课程结束时，评估大家的表现。还有的讲师在学员的小组宣言纸上，盖美女和野兽的图章，讲师在授课时候，根据大家的表现，盖章。培训结束后，讲师进行奖励。这些方式都是典型的伪互动。



你作为学员，你会怎么想？我要是学员的话，就要积极表现自己，争取得到讲师或助教的奖励。那我的心思在哪里？课程内容上？还是争取奖励上？我想起码有一半在争取奖励上！为什么讲师要用这样的方式，归根到底，还是讲师带动的技巧不够。于是采用了这样的伪互动方式。表面上看起来很热闹，大家都在积极参与，团队精神很好，但课程结束后，很多学员只记得自己赢了，或自己输了，记住了哪个学员是优秀学员，而忘了自己到底学到了什么。





上是分析了三种典型的伪互动，其实互动是让学员找到答案的过程。互动是学员之间思想碰撞的过程。**互动是讲师和学员思想碰撞的过程**。作为讲师在授课过程中，要巧妙地提出问题，把问题抛出去，让学员去研讨，或者有目的地进行团队活动、角色扮演、录象回放等，都是为了启发学员思考，激发学员思考和研讨的热情。讲师在学员发言分享后，进行总结，这样一来，学员面对自己感兴趣的问题，参与程度会很好。提出问题的老师，给出答案的是学生。互动就是提出问题，引导学员研讨，讲师总结的过程。

作为讲师，你敢把问题抛出去，来和学员进行真正的互动吗？你是伪互动还是真互动？

討論

企業
始於培訓
終於培訓

鸡为什么要过马路?



內部講師培訓教材之



答案

拿破仑——不想过马路的鸡不是好鸡。

钱钟书——马路那边的鸡想跑过来，马路这边的鸡想跑过去。

施耐庵——许鸭那廝过马路，就不许俺鸡过？

亚里斯多德——为了发挥最大的潜能。

邓小平——不管公鸡母鸡，过得了马路就是好鸡。

王朔——无知的鸡无畏。

古龙——鸡。马路。悄无声息，那鸡竟已过去。果然！

任贤齐——对面的母鸡看过来，看过来...



积极的倾听的姿势



① 正面对视对方。

- 传达有对话的意思。
- 认为看起来具有威胁性时稍微侧着坐。

② 采取开放的姿势。

- 不弯曲胳膊或腿，表示向对方敞开心扉的意思。

③ 偶尔向对方侧着身体。

- 向对方表明认真听对方的故事。如果身体过分弯曲，对方反而惊讶，所以自然地往前倾斜后往后仰。

④ 继续接触视线。

- 向对方表明持有关心。

⑤ 采取舒服的姿势。

- 给对方留下像专家一样的有自信的印象，这样也有助于使对方缓解紧张情绪。



要更正的姿势 10



- ① 两手抓住讲台弯曲上半身的姿势
- ② 将屁股往后弯着腰的姿势
- ③ 将胳膊肘支撑在讲台上
- ④ 将身体靠在讲台上
- ⑤ 将手放在兜里
- ⑥ 上衣钮扣
- ⑦ 将一只脚伸到前面的姿势
- ⑧ 弯曲膝盖的姿势
- ⑨ 将两个胳膊交叉在一起放在胸前的姿势
- ⑩ 两手插在腰上的姿势



中国古代大哲学家老子，有一天他把弟子人叫到床边，他张开口用手指一指口里面，然后问弟子们看到了什么？在场的众弟子没有一个能答得上。

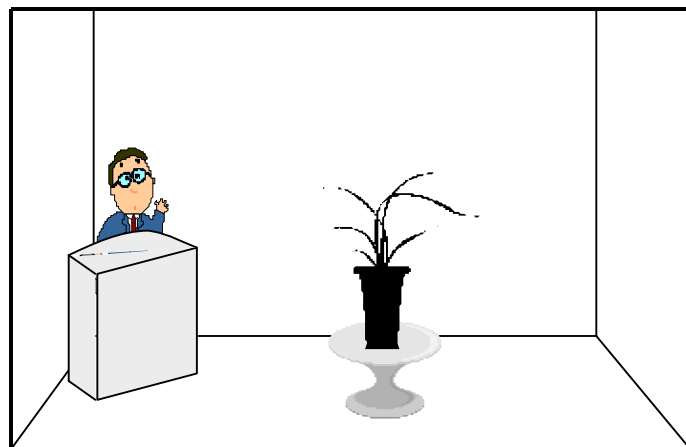
于是老子就对他们说："满齿不存，舌头犹在"意思是：牙齿须硬但它寿命不长；舌头须软，但生命力更强。



写字

■ 写字的要领

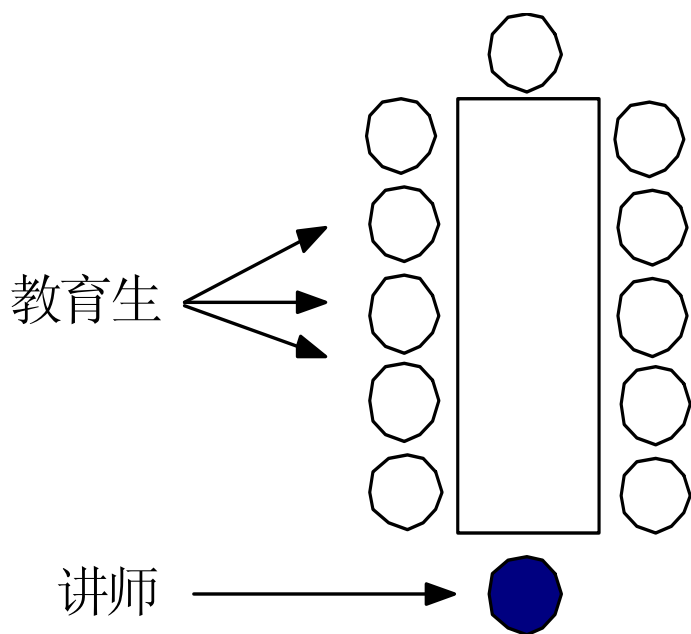
- 要写得工整
- 速度稍微快些
- 难懂得单词必须写出来
- Mail Theme必须保留
- 图的活用 (TP等)
- 以要点为主写
- 根据Timing擦掉



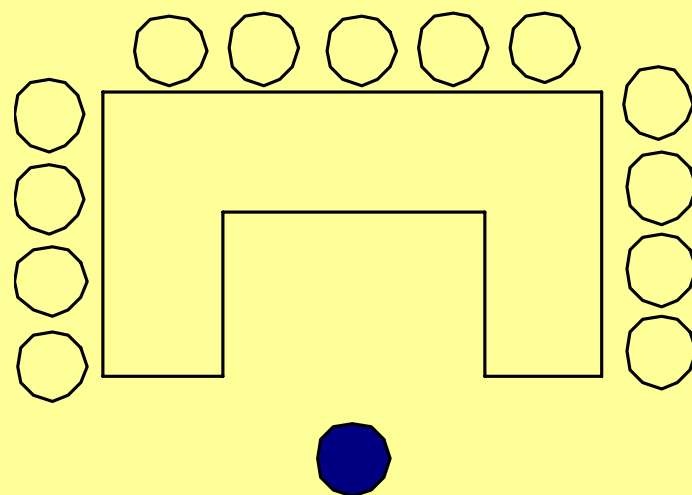


教室的配置1

■ 没有效果的Setting



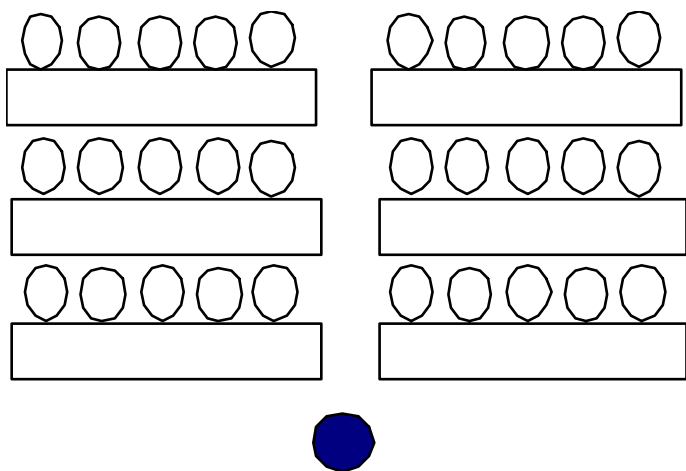
■ 有效果的Setting



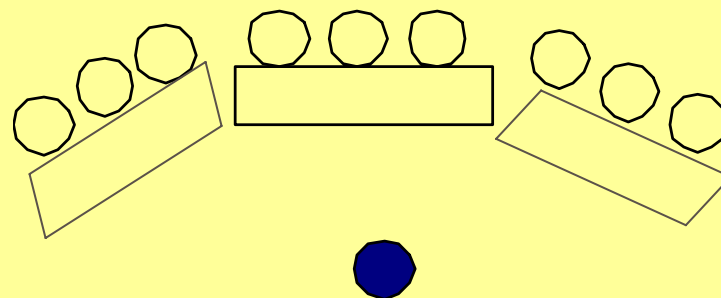


教室的配置2

■ 没有效果的Setting



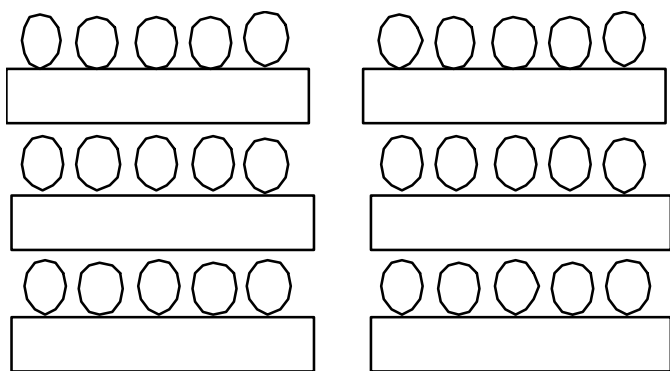
■ 有效果的Setting



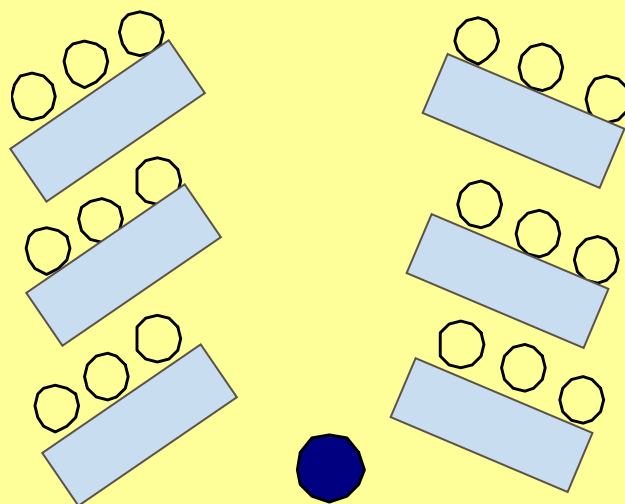


教室的配置3

■ 没有效果的Setting



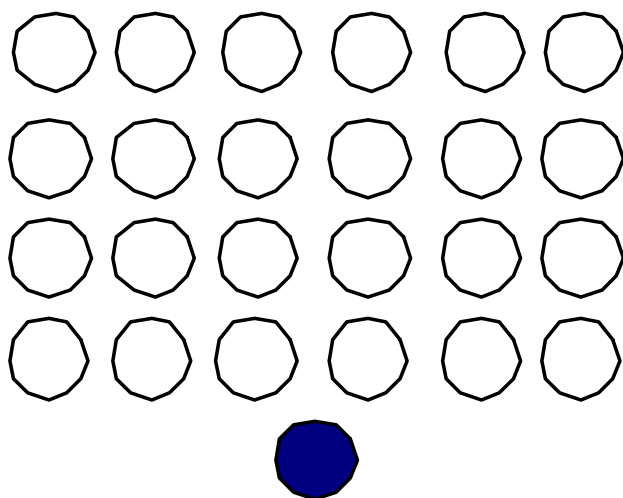
■ 有效果的Setting



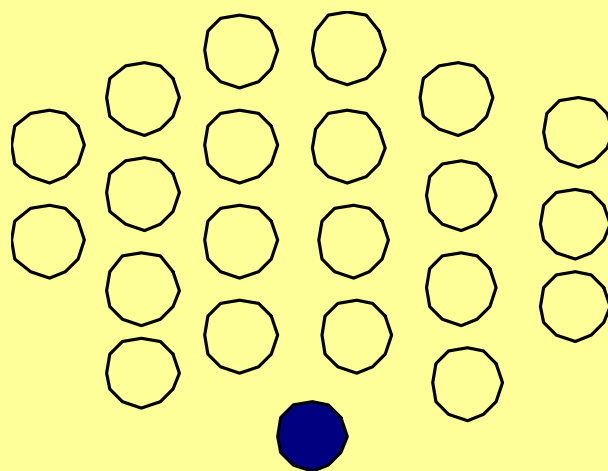


教室的配置4

■ 没有效果的Setting



■ 有效果的Setting





形象自檢七點法



- ✓頭髮凌亂嗎？
- ✓臉上乾淨嗎？
- ✓牙刷了嗎？
- ✓衣服整潔嗎？
- ✓口子拉鏈沒問題嗎？
- ✓面帶笑容嗎？
- ✓情緒飽滿嗎？

企業

始於培訓

終於培訓



上場與下場表情

上場

空台登場
靜場起音
從容不迫
啟動注意

場間

掃視全場
目光堅定
溫文爾雅

專注全場
享受掌聲
再次致禮
下場

企業
始於培訓
終於培訓



教學情境問題

- 講師上台緊張不安時？
- 講師時間管理不佳？
- 學員上課不守紀律時？
- 學員注意力不集中、打瞌睡？
- 學員對講師不信服時？
- 講師無法回答學員問題時？



課堂講授法注意點

- 有講義和教材給學員
- 培訓師的語言表達清晰
- 能夠用黑板手勢來補強
- 要有活力和感染力



- 1 讲课最后剩下的是讲师的形象。 - 抓野鸡的雕
- 2 名讲课是以彻底的准备。 - 作为心中的讲课例行演习
- 3 给听众留下诚实的留下好感的姿态。
- 4 消除讲课恐怖症。
- 5 熟练讲课水平。
- 6 自我介绍和寒暄语在讲课过程中自然地说出来。
- 7 调节声音的强弱，高低。
- 8 要具备本人特有的讲课特点。
- 9 明确视线的配置 。
- 10 讲课前必须看一看讲案 - 即兴的故事是危险的。
- 11 自信且谦虚地，将自己的优点技术性讲出来。
- 12 像读文章似的讲课是失败的。
- 13 说的易懂，但不要说得平凡。
- 14 怀着热情真挚地。
- 15 使用有效果的意思补充法。
- 16 彻底的时间管理。
- 17 一定要抓住听众的注意力。
- 18 适当地分配高潮。
- 19 用幽默提高讲课效果。
- 20 时刻保持总结的余地。

成为有名的讲课名讲师的20种方法



END

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】

3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】

全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是职业经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】

13684609885 0451--88723232 88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅



【报名须知】

- 1、报名时请直接邮寄4张2寸免冠近照（要求蓝色背景）和一张身份证复印件
- 2、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com 或者传真至0451—88342620
- 3、交费后及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【报名地址】

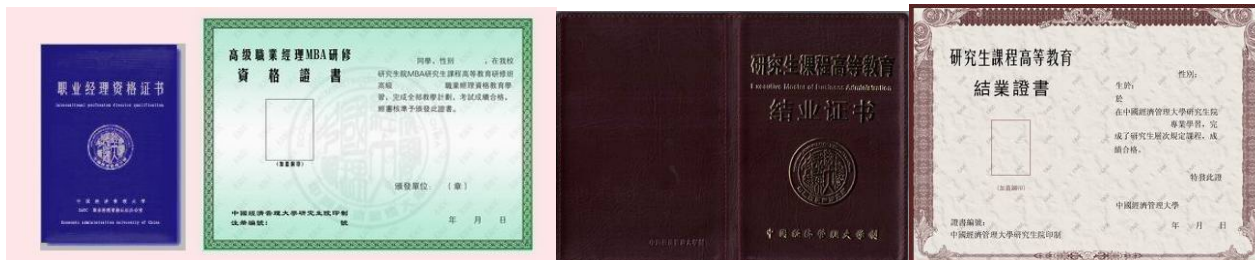
哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室美华教育（ 邮政编码：150020）



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。



认证系列：高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月 (允许工作经验丰富学员提前毕业) **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88723232 88342620 **邮箱：**xchy007@163.com

学校网站：www.mhjj.net **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效