

STRATEGIES, TOOLS, AND TACTICS

[美] 简·巴贝切特 (Jean Barbazette) 著 刘子熙 译



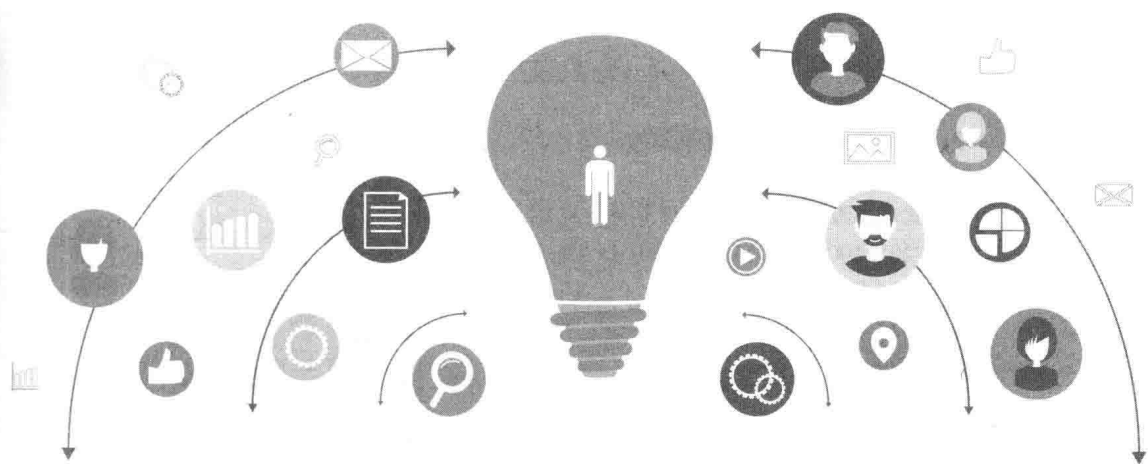
電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

THE ART OF GREAT TRAINING DELIVERY

STRATEGIES, TOOLS, AND TACTICS

培训完美交付 策略、工具和战术

[美] 简·巴贝切特 (Jean Barbazette) 著 刘子熙 译



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Jean Barbazette: The Art of Great Training Delivery: Strategies, Tools, and Tactics

ISBN: 978-0787975241

Copyright © 2006 by Jean Barbazette

All rights reserved.

Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc. Responsibility for the accuracy of the translation rests solely with Century Wave Culture Development Co-PHEI and is not the responsibility of John Wiley & Sons, Inc. No part of this book may be reproduced in any form without the written permission of John Wiley & Sons International Rights, Inc.

Simplified Chinese translation edition copyrights © 2015 by Century Wave Culture Development Co-PHEI.

Copies of this book sold without a Wiley sticker on the cover are unauthorized and illegal.

本书中文简体字版经由John Wiley & Sons, Inc. 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2015-2172

图书在版编目(CIP)数据

培训完美交付: 策略、工具和战术 / (美) 巴贝切特 (Barbazette, J.) 著; 刘子熙译. —北京: 电子工业出版社, 2016.1

书名原文: The Art of Great Training Delivery: Strategies, Tools, and Tactics

ISBN 978-7-121-27932-4

I. ①培… II. ①巴… ②刘… III. ①培训—方法 IV. ①C975

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 309832 号

策划编辑: 晋 晶

责任编辑: 袁桂春

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 720×1000 1/16 印张: 14.75 字数: 167 千字

版 次: 2016 年 1 月第 1 版

印 次: 2016 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 42.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。



意在笔先：关于本书

为何此话题很重要

培训师如何将培训变得更加有效、有用，以及提升课程的吸引力和互动性？通常，新晋培训师或有培训经验的相关专家会把交谈和培训、倾听和学习相混淆。这导致的结果便是一堂乏味枯燥的课程，对于学员而言浪费了时间，因为他们根本没有学到什么知识。使用本书中教授的成人学习五步法及案例中所用的方法，能轻松地掌握并超越成人培训的技巧。

这本书能帮你取得什么

你可以学会如何提升学员的学习经验和延长其记忆时间。学员在选择达到培训效果最佳的学习方式时，也会从培训课程中获得大量的知识。例如，如果你想影响学员的态度，应该选择使用讨论的方式而不要使用讲座的方式。本书中提供了一套系统的成人学习五步法，你可以使

用、学习并沿用到其他的学习方法上。

本书的构成

本书每章开始都设有本章目标来帮助学员了解哪些新技能和见解可以提升你的培训技巧。每章中的工具和量表都便于读者复制和个性化使用。

目录

引言	1
第 1 章 萃取：最佳经验	3
效果：学习经历	4
选择：培训方式	5
技艺：重温应用	10
支持：视听工具	14
推进：五步指导	15
等级：集中周期	19
量化：练习时间	22
方针：成人培训	25
第 2 章 实效：培训风格	27
把握：风格类型	28

解析：常用风格	33
关联：五步学习	33
建议：风格使用	35
提升：培训风格	38
第3章 营造：学习氛围	39
营造：把握关键	40
铺垫：建立兴趣	41
介绍：相互信任	42
平衡：时间分配	43
模式：导入与过渡	44
准则：乐于参与	47
氛围：有效方式	51
策略：特殊学员	52
创造：视听影响	53
第4章 授课：教学互动	56
区分：厘清概念	57
目标：时长选择	61
讲授：教学指导	61
中断：强化参与	65

第5章 深化：讨论与引导	86
界定：引导与培训	87
过程：交流思考	88
提问：方向引导	89
技巧：讨论达成	93
改述：揭示意义	98
第6章 激活：把握识别	99
策略：合理学习	100
发现：学习体验	101
信息：回忆识别	106
直觉：参与保持	109
第7章 通觉：案例分析	117
认知：模拟情景	118
目的：案例类型	118
过滤：经验学习	119
第8章 引导：角色扮演	136
移情：感同身受	137
扮演：五步结构	138
套路：技能练习	140
创新：形式变化	146

理解：避免尴尬	147
第 9 章 呈现：有效演示	149
演示：说明解释	150
类型：因地制宜	151
风险：专业流程	152
演示：引导学习	153
关键：软件演示	162
清单：技能练习	169
第 10 章 测试：及时反馈	175
针对：目标范围	176
公平：明确监督	176
反馈：发展体验	177
第 11 章 媒介：视听支持	180
强化：内心选择	181
优劣：工具甄选	181
聚焦：强化学习	185
投射：情绪概念	186
第 12 章 支持：在线引导	187
技术：补偿辅导	188

轻松：说明互动	189
提示：技术清单	189
方法：弥补缺失	191
问题：确保参与	191
促进：学习活动	192
判断：协助类型	193
行动：避免错误	193
脱稿：策略建议	194
第 13 章 掌控：有效应对	201
干扰：积极面对	202
原因：策略选择	203
分析：视而不见	203
预防：行为规避	204
措施：方向控制	204
吸引：改变节奏	205
纠正：妥善处分	206
第 14 章 深化：课外行动	211
合作：成果应用	212
完善：改进建议	214
兼顾：培训管理	215

因素：训前准备 215

措施：典型跟进 218

术语表 220

参考文献 222

引言

目的

本书旨在于帮助培训师进一步提升培训和引导技巧。初、中级别的培训师可以在使用本书介绍的各种培训技巧进行培训活动时提升自身，以帮助学员取得最佳的学习经验，延长学员的记忆时间，让他们了解如何使用成人学习五步法进行其他学习活动及学会掌控学习节奏，达到提升注意力和记忆力的目的。

读者对象

本书针对的是那些拥有一定培训基础并想进一步提升的培训师。书中的详细量表可以帮助培训师评估其现有的技能和偏好并将其培训技能提升至一个新的层面。虽然本书的目标人群是“中级”培训师，但稍稍拥有一些课堂经验的新晋培训师也可从本书提供的工具中受益。

本书描述

本书每章教授一种培训方法。每章开头以本章目标、工具和本章问题为线索，让读者概览每章内容。一系列的评估可以用来帮助培训师磨炼其技能。工具和检查表可以用来复习本章学习到的技能。

第 1 章

萃取：最佳经验

● 本章目标 →

- ✧ 学习如何根据学习目标选择合适的培训方法
- ✧ 学习如何选择合适的技巧培训方法
- ✧ 使用成人学习五步法处理成人学习事宜
- ✧ 学习如何排序和推进培训方法

● 工具 →

- ✧ 最佳学习体验
- ✧ 提高记忆的技巧培训方法
- ✧ 提高应用能力的技巧培训方法
- ✧ 选择最佳的视听支持工具
- ✧ 方法模板

◇ DIF 练习和培训的量

● 本章问题 →

- ◇ 哪种培训方法能帮助成人记住培训中所学习的内容？
- ◇ 哪种培训方法能营造最佳的培训体验？
- ◇ 最有效的培训技巧是什么？
- ◇ 哪种媒介最适合开展培训？
- ◇ 成人如何从学习体验中得到最大收益？
- ◇ 如何调整培训方法来吸引注意力并让人记忆深刻？
- ◇ 学会一项新技能需要多少练习和实践？

效果：学习经历

哪种培训方法能帮助成人记住培训中所学习的内容？

为了使培训更加有效，可以考虑针对不同学习风格的人采用不同的培训方法。大多数成人在积极投身于自己的学习经历中时，学习的效果最好。当学员自主发现某些概念，而非通过听他人讲授或看视频得到时，往往会记得更牢。如果多种学习方式按逻辑顺序排列，那么学员的注意力和记忆力都会得到改善。本章通过使用工具和示例来解决这些问题。工具和示例都可以在培训课程中为你所用。

选择：培训方式

哪种培训方法能营造最佳的培训体验？

当你首先明确了学习目标时，选择最佳的培训方法是很简单的。记住，学习目标是从学员的角度来写的。例如，此次课程结束后，我们的新销售代表就会明确新产品的特性和优势。为了到达这个目标，销售代表需要记住产品的知识信息。最常见的传授知识的培训方法就是开一堂讲授课。但是，除此之外还有其他一些能到达此目的的方法，如演示、视频、信息搜索、面谈、书面阅读材料和测试等。

工具 1.1 展示的是为达到学习目标所需的最佳技巧或学习体验。在这张表格中，左边一栏是培训方法，中间一栏是从学员角度对培训方法的描述。右边一栏显示的是使用此方法达到的最佳目标类型。“K”代表知识目标，目的是了解和学习事实、理论或视觉鉴别。“S”代表教授认知或技能的目标，包括分析和应用事实、原理和概念，或者执行一种感知或动作技能。“A”代表影响学员的态度、意见和动机。一些技巧在取得某种类型的目标时效果最好，其他技巧则可有效地用于取得多种类型的目标。