

E 企业管理 Enterprise Management

培训师 训练 全书

附赠超值
《培训培训师》
课程VCD一张

- 培训师、企业管理人士的必备工具书。
- 本书详尽介绍了培训的行业知识、理论与方法工具，以及众多实用的课前、课堂、课后培训技能，在归纳培训师经验教训的同时，设计了全方位的培训师自我修炼方案，能让培训师和管理人士们系统而高效地提升专业素质和技能水平，收到事半功倍之效。
- 引入《培训培训师》课程精华，全面整合国内外培训师实践的最新经验与资讯。
- 方法与技巧的详细点拨，训练过程的“分解动作”，具有超强的可操作性与实用性。

● 陈龙海 韩庭卫 编著

广东省出版集团
广东经济出版社

Enterprise Management

培训师训练全书

● 陈龙海 韩庭卫 编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

企业管理培训师训练全书/陈龙海, 韩庭卫编著. — 广州: 广东经济出版社, 2006.9

ISBN 7 - 80728 - 383 - 1

I. 企… II. ①陈…②韩… III. 企业管理—职工培训
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 096443 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	深圳市希望印务有限公司 (深圳坂田吉华路 505 号大丹工业园二楼)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	20 2 插页
字数	277 000 字
版次	2006 年 9 月第 1 版
印次	2006 年 9 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7 - 80728 - 383 - 1/F·1444
定价	48.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

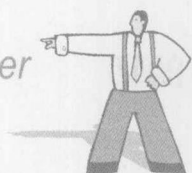
邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •



编者的话

管理大师彼得·圣吉博士(Peter M. Senge)说过：未来最成功的公司，是那些基于学习型的组织。有效的学习和培训正在成为企业发展的新的动力源泉。“谁停止变得更优秀，谁就不再优秀”成为许多企业的管理格言。在这场学习型组织革命当中，新兴的培训师队伍正在逐渐成为时代的弄潮儿，在企业的日常管理当中扮演着越来越重要的角色。

然而，正如一棵树的高速成长，枝叶的日渐繁茂需要有着根部的深植与扩展相伴随。随着培训在企业预算中分量的日渐加重，面对实践中出现的各种各样的新问题，企业管理者与培训师同样需要广泛地吸收养料，寻求更完善的解决途径。正如我们所看到的，国内的管理者苦苦受困于诸多问题：如何以最小的成本组织最有成效的培训？如何培养自己的优秀培训师队伍？而培训师在实施培训的时候，如何使话语活泼生动，从而使听众不至于坐立不安、昏昏欲睡？如何用最简短的话语和形式让受众最大程度地领悟所讲述的思想与理念？如何让讲授不流于理论空谈而具有更实用的价值？

.....

针对这一系列的问题，在长期的课程研发中，我们深切感到有必要为管理人员和培训者提供更多的培训、管理工具与素材，因此我们集中编创了这一套培训系列图书：

- 《企业管理培训游戏全书》
- 《企业管理培训故事全书》
- 《企业管理培训幽默全书》
- 《企业管理培训案例全书》
- 《企业管理培训经理全书》
- 《企业管理杰出员工训练全书》
- 《企业管理培训演示技巧与配乐全书》
- 《企业管理户外拓展训练全书》
- 《企业管理培训师训练全书》



编者的话

企业
管理
培训师
训练
全书

《企业管理人力资源全书》

我们相信：如果你是一个管理者或培训师，将这些游戏、故事、幽默和案例运用于你的管理培训与日常交际生活之中，那么一定能够使你谈笑自如，魅力焕发。即使是一名普通的读者，也能够从这套丛书中得到智慧的启迪和人生的乐趣。我们更相信，会有更多的企业培训师和企业培训管理者从这套丛书中得到灵感的火花，并且在培训课程开发和组织方面不断创新，完成从优秀到卓越的飞跃。

本套丛书历经几年时间收集整理而成，在编辑过程中，参考了国内外的许多书籍资料，并且得到众多从事管理和培训工作多年的朋友的支持与帮助，在此深表谢意。希望本套丛书能成为广大管理人员和培训师的最佳助手和工具，也希望读者朋友将它巧妙地运用于自身的工作和生活，使工作与生活更加丰富和完美。

编者

2006年8月

广东经济版图书邮购目录

酒店系列

序号	书 目	定价 (元)
新博亚酒店丛书		
1	① 酒店餐饮管理实务	32.00
2	② 酒店客房管理实务	29.00
3	③ 酒店公关实务	32.00
4	④ 酒店酒水服务与管理	32.00
5	⑤ 酒店服务与管理案例分析	32.00
6	⑥ 酒店前厅管理实务	32.00
7	⑦ 酒店礼仪	35.00
8	⑧ 酒店培训管理实务	38.00
9	⑨ 酒店英语口语	28.00
10	⑩ 酒店经营管理	29.00
11	⑪ 酒店人力资源管理实务	28.00
12	⑫ 酒店营销实务	30.00
13	⑬ 酒店财务管理实务	28.00
14	⑭ 酒店服务标准和表格精选	48.00
15	⑮ 酒店管理实例与问答	48.00
16	⑯ 酒店应用文写作	28.00
17	⑰ 餐厅经营管理 300 问	32.00
星级服务人员资格认定指导教程		
18	星级服务人员知识手册	25.00
19	星级前厅服务人员指导教程	25.00
20	星级客房服务人员指导教程	25.00
21	星级餐饮服务人员指导教程	25.00
22	星级服务人员考评师手册	25.00
酒店培训光盘		
23	酒店管理突发事件处理 (6 盘)	680.00
24	酒店管理 MOT 关键模式与客服技巧 (6 盘)	680.00

会计系列

轻松学会计丛书		
25	① 如何看懂会计报表 (修订版)	19.80
26	② 轻松做出纳	18.00
27	③ 轻松做会计	20.00
28	④ 轻松查账	20.00
29	⑤ 轻松纳税与避税	25.00
30	⑥ 轻松做财务主管	22.00
31	⑦ 轻松记账、查账与调账	26.00
32	⑧ 手把手教你做账	20.00

33	⑨ 轻松做会计核算	20.00
34	⑩ 轻松做外贸会计	25.00
35	⑪ 轻松做房地产会计	25.00
36	⑫ 轻松做酒店会计	25.00
37	⑬ 轻松做成本会计	25.00
38	⑭ 轻松做零售会计	25.00
39	⑮ 轻松做税务会计	25.00
40	⑯ 非财务人员财务知识手册	25.00
41	纳税计算与会计处理	25.00
42	税收筹划方法与案例	28.00
43	财务会计报告审读	25.00
44	新编出纳入门	20.00
45	新编会计入门	22.00
46	新编纳税入门	25.00
47	具体会计准则全书	68.00
48	会计文案撰写模式大全	25.00
49	新编企业财务管理制度精选	25.00
50	最新税收优惠政策理解与运用	85.00
51	新会计准则与涉税处理技巧（上、下卷）	98.00

会计入门超级培训丛书

52	① 会计入门基础知识	18.00
53	② 会计入门实操操练	18.00
54	③ 会计入门真账模仿	18.00

新编会计速成

55	新编会计速成	20.00
56	新编出纳速成	20.00
57	如何合理避税	20.00

生产/管理系列

六西格玛黑带丛书

58	① 六西格玛定义测量阶段	30.00
59	② 六西格玛分析工具	30.00
60	③ 六西格玛试验设计	30.00
61	④ 六西格玛控制阶段	30.00
62	⑤ MINITAB: 六西格玛解决方案（上、下卷）	78.00
63	⑥ 服务业六西格玛实战	38.00

现场改善书系

64	① 实验设计速学活用法（第五版）	78.00
65	② 现场改善实务	38.00

3A 企管

66	① 5S 活动推行实务（第二版）	33.00
67	② 现场管理实务（第二版）	36.00

68	③ 品质管理实务 (第二版)	36.00
69	④ 产品创新实务	28.00
70	⑤ TPM 活动推行实务	35.00
71	⑥ TPM 实战	36.00
72	⑦ 精益生产方式 JIT	36.00
73	⑧ 6S 活动实战	36.00
74	⑨ 卓越班组长——基础篇	19.00
75	⑩ 卓越班组长——实战篇	19.00
76	⑪ 卓越班组长——领导力篇	19.00
77	单元生产方式	38.00
78	新编 ISO9001 标准理解与应用	48.00
79	新编 ISO9001 质量体系文件大全	48.00
80	新编 ISO14001 标准理解与应用	48.00
81	新编 ISO14001 环境体系文件大全	48.00

新工厂管理

82	① 如何推行 6S/7S	22.00
83	② 企业管理方法和工具精选	22.00
84	③ 如何成长为优秀班组长	22.00
85	④ 新品管手法	22.00
86	⑤ 业务员完全手册	22.00
87	⑥ SPC 实战	22.00
88	⑦ 六西格玛入门	22.00
89	⑧ QCC 推行实务	22.00
90	⑨ 优秀外贸跟单员	25.00
91	⑩ 优秀生产跟单员	25.00
92	⑪ TPM 入门	20.00
93	⑫ 精益生产入门	20.00
94	⑬ IE 入门	20.00
95	⑭ 田口方法	20.00
96	⑮ 防错法推行实务	20.00

主管一日通丛书

97	① 行政主管一日通	23.00
98	② 人力资源主管一日通	23.00
99	③ 财务主管一日通	23.00
100	④ 营销主管一日通	23.00
101	⑤ 质量主管一日通	23.00
102	⑥ 生产主管一日通	23.00
103	⑦ 广告公关主管一日通	23.00
104	⑧ 设备主管一日通	23.00
105	⑨ 采购主管一日通	23.00
106	⑩ 物流主管一日通	23.00

其 他

107	企业管理培训演示技巧与配乐全书 (附光盘)	38.00
108	企业管理户外拓展训练全书 (附光盘)	48.00
109	企业管理培训师训练全书	48.00
110	顺驰秘密	198.00
111	刀锋营销	68.00
112	房地产合同范本与实例 (修订版)	68.00
113	如何做优秀零售店长	23.80
114	新编应用文大全	60.00
115	企业文案撰写模式大全 (上、下卷) (修订版)	48.00

投资系列

116	高胜算操盘 [(美国) Marcel Link 著]	48.00
117	短线狙击手 [(美国) George Angell 著]	36.00
118	精明交易者 [(美国) Perry J. Kaufman 著]	45.00
119	看盘高手 (鲁正轩 著)	20.00
120	涨跌停板的奥秘 (鲁正轩 著)	26.00
121	外汇买卖技巧与实例 (叶志坚 著)	28.00
122	外汇市场技术分析 (陈展鹏 著)	25.00

管理/培训光盘系列

1	如何有效实施 5S (6 盘)	800.00
2	6S 管理实战 (5 盘)	500.00
3	工厂全面改善——TPM 实战 (6 盘)	600.00
4	制造型企业生产主管实践训练 (12 盘)	1500.00
5	采购成本控制与供应商管理 (6 盘)	580.00
6	现场 5S 管理实务 (3 盘)	180.00
7	现场改善与管理 (3 盘)	180.00
8	削减工厂成本的五个方法 (6 盘)	580.00
9	服务人员五项修炼 (12 盘)	1500.00
10	如何当好班组长 (6 盘)	180.00
11	如何当好一线主管 (6 盘)	120.00

邮购广东经济出版社图书 (光盘), 按定价汇款, **免邮费**。

通信地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 (邮编: 510055)

单 位: 广东经济出版社读者服务有限公司

账 号: 4400 1400 9100 5008 5172

开户银行: 建行广州市德政路办

读者服务热线: 020-8380 1011 8380 3689 8382 9903 (传真)

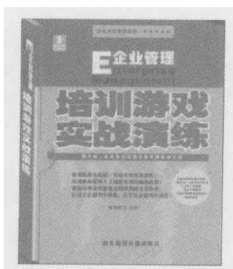
E-mail: JJ9903@163.com

网 址: www.jj1234.com

新书推介

1 培训游戏实战演练 (DVD)

主讲：韩庭卫 定价：680.00



专业培训团队潜心研发！
国内第一套全景式现场演练管理游戏光盘！
培训游戏能帮助培训者达到培训的完美境界！
是培训师和管理人士创造奇迹的秘密武器！
让员工在游戏中体验；让学员在游戏中成长！
超过100,000名培训专业人士的一致选择，
精选了系列最实用、最经典的培训游戏。

绝对是企业管理者、培训部经理、专业培训师非看不可的经典作品！

2 《卡耐基密码——快乐工作 开心生活》

作者：邓安迪 定价：24.00



颠覆市面上现有99%的“卡耐基”图书！
全美卡耐基训练机构亚洲第一人邓安迪老师，
集10年的培训及管理经验而成的经典之作！
将引领新一轮的卡耐基风暴！
神州数码、太太药业、UT斯达康等著名企业联袂推荐！

06-07年度最值得阅读的管理励志经典之一！

3 《输在起点，赢在终点》

作者：钱马麟 定价：24.00



颠覆拿破仑·希尔先生的成功学！
潜心打造中国式成功学第一书！
“帝王将相宁有种乎”！
你的出生也许再平凡不过，
你的过去也许真的很窘迫，
但是，这一切并不代表什么！
“起点，并不重要，成功其实是有方法的！”
阅读本书，让钱马麟老师来告诉我们：
在中国，我们该如何成功！！！！

也许是最适合本土读者的成功学著作！

序号	书 名	定 价
企业培训实战丛书		
1	《培训故事全书》	48.00
2	《培训游戏全书》	50.00
3	《培训幽默全书》	39.80
4	《培训案例全书》	48.00
5	《杰出员工训练全书》	28.00
6	《培训经理训练全书》	40.00
7	《培训演示技巧与配乐全书》(配光盘一张)	38.00
8	《户外拓展训练全书》(配光盘一张)	48.00
9	《培训师训练全书》(配光盘一张)	48.00

企业培训课件包

为企业内训提供一次性打包之解决方案!

1	《杰出员工训练》	¥300	
2	《客户服务人员素质与技能训练》	¥300	
3	《新进员工素质与技能训练》	¥300	
4	《销售人员素质与技能训练》	¥300	内均含 培训师手册+ 学员手册+ PowerPoint演示光盘+ 培训音乐光盘
5	《行政文秘人员素质与技能训练》	¥300	
6	《如何做一个成功的主管》	¥300	
7	《绝对执行力全员训练》	¥300	
8	《卓越团队训练》	¥300	
9	《成功人生规划》	¥300	
10	《日常流程管理》	¥300	

更多好书请登陆 <http://www.dachengbook.com> 查看!

地址: 深圳市八卦二路城市主场A栋3009室 邮编: 518029

电话: 0755-22310250 22310302 传真: 0755-22310749

邮箱 E-mail: dckefu@163.com

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com



会员中心反馈卡

每月5位幸运读者，
可免费获得本公司最新策划出版图书一本。
每月10位获奖读者，
可赢得大成购书网的购书券！

注册会员购书将享受更多折扣！
欢迎登陆www.dachengbook.com了解更多详情
本网站将每月公布获奖信息。

◎ 反馈方式 ◎

传 真：

将此表填好传真到 0755-22310749

电话登记：

致电：0755-22310250，将表中信息告知我们的客服人员

邮件登记：

将表中信息以邮件发送至：dckefu@163.com

邮 寄：

将填好的表邮寄到：

518029 深圳八卦二路城市主场 A 栋 3009 室，客服部收



个人资料（请正楷填写，或附上名片，谢谢）

姓名 _____ ☐ 先生 ☐ 女士 出生年月 _____ 学历 _____

工作单位 _____ 职务 _____

联系电话 _____ 手机 _____

E-mail _____ 传真 _____

通讯地址 _____ 邮编 _____

阅读兴趣 _____

是否愿意接受电子书目 ☐ 是 ☐ 否 您所在企业是否经常组织主题阅读 ☐ 是 ☐ 否



现在就填写会员反馈卡，成为昆季大成会员中心会员

将有机会参加读者俱乐部的活动，并有更多优惠

非常感谢您购买我们策划出版的图书，

本书的购买地点

☐新华书店 ☐机场书店 ☐网上书店 ☐普通书店 ☐其他_____

1. 您对本书的整体评价

☐很好 ☐不错 ☐一般 ☐较差

2. 您一般是通过什么渠道了解最新的图书信息？（可多选）

☐专业培训 ☐专业会议 ☐期刊 ☐报纸 ☐书店 ☐其他_____

3. 您对以下哪类图书兴趣更高？（可多选）

☐小说 ☐文学 ☐管理 ☐生活 ☐健康 ☐社科 ☐哲学

4. 您是否接受我们为您提供电子版或者杂志版的书目？

☐接受 ☐不接受

5. 您对网上购书的兴趣度如何？

☐乐于接受并经常 ☐偶尔订购 ☐几乎不在网上购买

6. 吸引您上网购书的主要原因是什么？（可多选）

☐方便省时 ☐价格优惠 ☐品种较全 ☐其他_____

7. 加入会员中心，您希望我们给您提供哪些服务

☐新书资讯 ☐优惠购书 ☐会员交流 ☐培训资讯 ☐其他_____

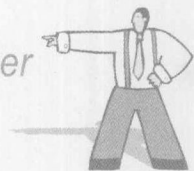
8. 您最近阅读了哪些不错的书？

1、_____ 2、_____ 3、_____

9. 近期内，您最想看到的是哪方面的图书？

10. 对于本书您想说点什么？

会员中心反馈卡



目 录

编者的话 / 1

第一部分 理论修炼

第一章 培训行业常识 / 3

1.1 培训的概念 / 3

1.2 培训的意义 / 4

1.3 培训的层次 / 6

1.4 培训的类别 / 7

1.5 培训的原则 / 8

第二章 培训师职业常识 / 10

2.1 培训师的职责与角色 / 10

2.2 培训师的素质 / 11

2.3 培训师的技能 / 13

2.4 杰出培训师的特性 / 21

2.5 培训师的职业生涯规划 / 26

第三章 培训师的理论工具 / 30

3.1 成人学习理论 / 31

3.2 神经语言程式 (NLP) 理论 / 37

3.3 潜意识理论 / 43

3.4 体验式培训理论 / 48

第四章 培训师的方法工具 / 51

4.1 户外拓展 / 51

4.2 沙盘模拟 / 52

4.3 行动学习法 / 54

4.4 Coaching (教练) / 55

4.5 角色扮演 / 57

4.6 头脑风暴 / 58

4.7 游戏法 / 59



- 4.8 深度询问 / 59
- 4.9 行为模型 / 60
- 4.10 个案研究 / 60
- 4.11 诊所 / 61
- 4.12 观点和视角对比 / 61
- 4.13 争论 / 62
- 4.14 演示 / 62
- 4.15 对话 / 63
- 4.16 讨论 / 63
- 4.17 操练 / 63
- 4.18 实地考察 / 64
- 4.19 论坛 / 64
- 4.20 指导下的想像 / 65
- 4.21 一揽子方法 / 66
- 4.22 手段和方法 / 66
- 4.23 工作流程培训 / 67
- 4.24 演讲 / 67
- 4.25 听课小组 / 68
- 4.26 马拉松 / 68
- 4.27 矩阵分析 / 69
- 4.28 构思 / 69
- 4.29 名义群体技巧 / 70
- 4.30 开放空间技巧 / 71
- 4.31 专门小组 / 71
- 4.32 同僚支持的学习 / 72
- 4.33 两个极端 / 72
- 4.34 实际练习 / 73
- 4.35 程式化课程 / 73
- 4.36 项目 / 73
- 4.37 提问和回答 / 74
- 4.38 小测验 / 74
- 4.39 阅读 / 74
- 4.40 反思 / 75



- 4.41 敏感性训练 / 75
- 4.42 模拟 / 76
- 4.43 滑稽短剧 / 76
- 4.44 故事分类组合 / 76
- 4.45 讲故事 / 77
- 4.46 学习指南 / 77
- 4.47 组成小组学习 / 78
- 4.48 电话会议 / 79

第二部分 实操修炼

第五章 课前技能 / 83

- 5.1 培训需求分析 / 83
- 5.2 课前状况调查 / 90
- 5.3 课程开发 / 93
- 5.4 资料的搜集和整理 / 100
- 5.5 培训单元与教案设计 / 103
- 5.6 培训师助理的选拔和培训 / 108
- 5.7 培训工具的选择、准备与使用 / 109
- 5.8 场地安排和活动道具 / 117
- 5.9 课堂音乐的选择和使用 / 119
- 5.10 上场之前的状态调节 / 123

第六章 课堂技能 / 125

- 6.1 开场的技巧 / 125
- 6.2 赢得学员信任的技巧 / 130
- 6.3 有效讲授的技巧 / 133
- 6.4 掌控课堂的技巧 / 137
- 6.5 培训内容的回顾与总结 / 140
- 6.6 应对偶然问题与突发场面 / 142
- 6.7 互动式的信息反馈 / 149
- 6.8 提问技巧 / 154
- 6.9 解答技巧 / 157
- 6.10 培训氛围的维护 / 161
- 6.11 操作小组活动 / 163



- 6.12 巧用幽默 / 166
- 6.13 培训师的感染力 / 168
- 6.14 陈述技巧 / 172
- 6.15 激励技巧 / 175
- 6.16 细节观察的技巧 / 177
- 6.17 结尾的技巧 / 181
- 第七章 课后技能与自我修炼 / 188
 - 7.1 培训评估的层次 / 188
 - 7.2 培训评估的方法 / 194
 - 7.3 培训师的自我评估 / 197
 - 7.4 培训师的语速训练 / 201
 - 7.5 培训师的嗓子演练 / 205
 - 7.6 培训师的发声训练 / 209
 - 7.7 手势、眼神及站立训练 / 213
 - 7.8 培训师的心态调整 / 216
 - 7.9 培养培训师的幽默感 / 218
 - 7.10 专业培训师自我提升“三重法” / 219
- 第八章 培训师的经验和教训 / 225
 - 8.1 培训师的20个错误 / 225
 - 8.2 培训师的七大“死穴” / 226
 - 8.3 让学员满意的诀窍 / 230
 - 8.4 如何讲好一个故事 / 232
 - 8.5 如何讲好一个人 / 234
 - 8.6 如何说服学员行动 / 236
 - 8.7 如何做好讲述的开头和结尾 / 238
 - 8.8 如何对顽固型学员讲课 / 240
 - 8.9 培训师应该进行的自我反省 / 242

第三部分 培训教案分享

- 第九章 讲授式培训教案 / 247
 - 9.1 基本概述 / 247
 - 9.2 案例：《目标管理》课程讲解过程 / 247