

「想法」「方法」「做法」 三法合一

快速结构培训内容，整合丰富人生经验的

教练指南 ➡

朱俐安/著

# 就这样征服听众

Conquer The Audience In This Way

如何培养职业培训师的核心技能



深圳出版发行集团  
海天出版社

朱俐安 / 著

就这样

征服

听众

Conquer The  
Audience  
In This Way

如何培养职业培训师的核心技能



深圳出版发行集团  
海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

就这样征服听众：如何培养职业培训师的核心技能  
/ 朱俐安著. — 深圳：海天出版社，2013.7  
(新锐培训系列)  
ISBN 978-7-5507-0681-1

I. ①就… II. ①朱… III. ①职业培训—师资培训—  
研究 IV. ①C975

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第036550号

## 就这样征服听众

Jiuzheyang Zhengfu Tingzhong

出品人 尹昌龙  
责任编辑 许全军 林凌珠  
责任校对 陈 嫣  
责任技编 梁立新  
封面设计 知行格致

---

出版发行 海天出版社  
地 址 深圳市彩田南路海天综合大厦(518033)  
网 址 www.htph.com.cn  
订购电话 0755-83460137(批发) 83460397(邮购)  
设计制作 深圳市知行格致文化传播有限公司 Tel: 0755-83464427  
印 刷 深圳市希望印务有限公司  
开 本 787mm×1092mm 1/16  
印 张 16  
字 数 193千  
版 次 2013年7月第1版  
印 次 2013年7月第1次  
印 数 1-4000册  
定 价 45.00元

---

海天版图书版权所有，侵权必究。  
海天版图书凡有印装质量问题，请随时向承印厂调换。



## 朱俐安：披露法宝者 ——一个被征服者的仰慕

所有的企业家都知道培训可能是提高员工凝聚力、提高总裁领导力和经理管理力、员工执行力的武器，但大多数企业家不能断定哪家的武器才真正能收到成效。

所有企业的人力资源部都在使用培训这一工具并坚信其能为企业带来价值，但大多数不清楚什么培训工具才真正能为企业带来需要的价值。

所有的企业经理们都知道培训可以提高下属的素质和能力，但大多数并不知道用什么方法培训才真正能发挥作用。

所有企业的员工都认为不接受培训可能就会逐步落后、被淘汰，但大多数并不知道听什么样的课才真正能持续提升自己。

所有的职业培训师都以为自己讲的课对听者肯定有用，但大多数并不敢向听众承诺确切有用的是是什么，或者对自己承诺可以每次都征服听众。

一个在培训领域耕耘多年、征服了无数听众的培训专家——朱俐安女士，披露了自己的法宝，向中国的千百万职业培训师奉出了这部《就这样征服



服听众——如何培养职业培训师的核心技能》。

本书封面的题词是全书价值的高度概括——**重要的不是你说什么，而是对谁说，如何被接受。**在这里，朱老师将对听众的了解和应该针对谁提供价值作为头等重要的工作提出来；将让听众接受的方法作为实现目的的唯一功课提了出来。只有真正了解你的听众需要什么、存在什么困惑、期望学到什么东西、想要解决什么问题，你才开始了正确培训的第一步；只有弄清楚你的培训内容如何能被听众接受，你才可能成为征服听众的成功培训师。

而本书每一节的大标题、其下的小标题和要点，都引导着想要成为职业培训师或成功演讲者的人，逐步掌握征服听众的法宝。

“真正有效的企业内训并不针对广泛的大众进行情绪诱导或道德说教、思想启迪，反而由具有行业或企业经验的培训师极具针对性地解决企业当下不同对象的工作问题，使培训对象获得真正有指导性的行为帮助。”

“结构对于任何理性表达和创造行为都是必要的先决条件。特别是在时间上有限制的培训上更是如此。”

“所谓训练，就是主客体的现场互动。由老师主讲，到学员开口，由学员表现，到自我评价，到老师点评，构成训练的动态韵律的互动。因为人们只有参加活动，才能在活动的录像回放时自我观照。才能在看到自己的行为时有所感悟。才能现场得到老师的教练指导。”

——读到这些充满真知灼见的断言，我仿佛又回到了多年前听朱老师讲

课时的情景。那时，我已是一个为众多企业提供过战略、品牌、营销咨询的专业顾问。也为众多企业提供过内训，主讲了不少公开课。当我怀着与同行切磋、互相取长补短的心态，无可无不可地听听朱老师的课时，她站在台上发出的声音震撼了我——“一个培训师，所讲必须是自己真正信仰、真正使用且真正有效的东西；一切哗众取宠、追随时髦、拉虎皮做大旗的东西，都不会真正被认同，当然也不会对培训对象有丝毫价值！”——这简直就是将培训职业当做了自己的最高事业。怀着七分敬佩、三分好奇，我听了下去。培训基本功、培训前调查、培训课程设计、培训前演练、培训现场掌控、培训成效评估、培训后跟踪——她的层层讲解，一一印证了她对自己职业的认知，使我和共同听课的朋友受到极大的教益。听过那次课的同行们，众口一词地将她评为最能征服听众（哪怕是同行听众）的培训师。

今天，捧读她的这本新著，发现她沿着自己信仰的道路，走得更远了。说她刷新了整个培训界的理论与实务，我以为都不过分！

我又得到了提升自己能力的一本极佳教材。我又看到了一个将自己的生存职业与生命事业高度结合的智慧结晶。

感谢朱俐安老师！你一直是我的榜样。

刘岩嵩

深圳市解决之道企业管理顾问有限公司总顾问

清华大学职业经理训练中心教授会成员

2012年10月15日

# 培训留念 Training pictures



朱教授与国际精密仪器及衡器制造商梅特勒-托利多  
(MettlerToledo)中国区的第二任总裁罗群合影





梅特勒-托利多(MettlerToledo)中国区管理培训

银河期货经纪有限公司《初级TTT

深圳市





|   |   |
|---|---|
| 1 | 2 |
|   | 3 |

1. 银河期货管理培训
2. 福建移动管理培训
3. 上海美车堂(香港)汽车美容公司年度咨询培训



上半年运营总结会议暨管理人员综合管理技能提升培训





1. 朱俐安教授在一汽海马汽车有限公司领导力培训现场
2. 海南新中北公司运营培训
3. 琉璃时光SPA国际连锁机构年度会议培训

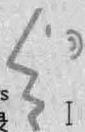


1. 大连万达商管集团股份有  
限公司培训与学员合影
2. 美业TTT培训
3. 南京TTT特训营合影



|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |





# 目录

## Contents

### 001 第1节 认识论由概念界定开始

#### 一、从最小的概念入手找到进入的门径 002

真正有效的企业内训并不针对广泛的大众进行情绪诱导或道德说教、思想启迪，而是由具有行业或企业经验的培训师极具针对性地解决企业当下不同对象的工作问题，使培训对象获得真正有指导性的行为帮助。 007

#### 二、讲理念、教方法、做训练是培训的核心结构 009

结构对于任何理性表达和创造行为都是必要的先决条件。特别是在时间上有限制的培训更是如此。 009

##### 1. 讲理念 010

##### 2. 教方法 010

##### 3. 做训练 010

所谓训练，就是主客体的现场互动。由老师主讲，到学员开口；由学员表现，到自我评价，到老师点评，构成训练的动态韵律的互动。因为人们只有参加活动，才能在活动的录像回放时自我观照，才能在看到自己的行为时有所感悟，才能现场得到老师的指导。 013

### 017 第2节 培训师三个功能性角色

#### 一、编剧：为培训预先设计一个整体结构 018

培训师的编剧能力，是指在培训前，先有能力为培训设计一个整体结构。从市场角度，吸引什么样的观众，必须被首先考虑。对象实际上是课程能否成功、被认可的关键。这相当于市场营销中的精准定位。 019



## 就这样征服听众

如何培养职业培训师的核心技能

### 二、导演：为完成培训调配所有资源的组织者 024

培训师一定要懂得利用资源达成目的。胸有成竹，是指对脚本的设计了然于心，对主演的能力有足够了解，对观众的好恶了如指掌。到了现场，就不是脚本的问题，而是导演指挥的效果问题，想法和故事转变成作品的问题，导演把自己的审美通过组织人力物力再现的问题。这要求培训师具备一个合作和调度的能力，掌握角色互动的能力，引导作为演员的学员进入角色，进入现场情境的沟通指导能力。 024

### 三、演员：通过精准表达带领学员完成互动学习的引航者 029

一个演员是需要磨炼演技的。一个演员的形象是否专业，语言表达是否流利，讲课过程是否符合逻辑并生动有趣，和学员之间是否有尊重和互动，对于你的台词和现场发挥水平的影响，以及能否通过这一切深刻表现出你的职业素养至关重要。从穿着到语言发音，从手势到眼神是否进行交流，从讨论到点评是否有料，每一个环节，作为演员的角色，一个培训师都要接受学员的评估，他们根据此种表现判断自己是入戏还是出戏。 030

## 033

### 第3节

### 培训师的外在形象、互动技巧与精准表达

#### 一、肢体语言构成的外在形象 034

学员对培训师的形象是有心理预期的。就像普通人都对权威制服表现出尊敬一样，培训师的着装体现着形象的专业和场合的郑重。作为对象的学员第一眼对你所做的评判是“像不像”。 035

##### 1. 实践技能之一：眼神运用的技巧 036

一个非常自信的人，他会用非常宏亮而有节制的声音说话，但如果他的肢体语言和眼神运用得不好，就会失去对现场的控制。那么现场的控制来源于什么呢？行动和眼神。 036

##### 2. 实践技能之二：手势运用的技巧 040

##### 3. 实践技能之三：语言的应用技巧 044

#### 二、心理素质体现的从容风度 047

##### 实践技能之四：如何克服紧张 047

### 三、使一场培训重点突出的关键是互动设计 059

#### 1. 互动设计从对象开始 059

最能够抓住注意力的方式，是从对象入手，开始你的培训或演讲。没有对象感和不了解对象需求的互动基本是一厢情愿的盲目付出，不会带来最佳效果。 060

#### 2. 活动参与和录像演练是互动的基本形态 061

根据对象不同而设计不同的开场，每一个课程的序幕可以是不一样的，但互动设计一定是不可或缺的。有目的的活动、游戏参与和根据特定内容设计的角色扮演，录像并回放、点评，这是培训互动的核心。 061

#### 3. 如何令点评成为互动训练的高潮 062

在互动设计中，培训师要做到通过点评指导学员表现，经验就成为考验培训师的重要指标。如果明了做裁判者不如做设计者，遇到培训师不熟悉学员的业务内容和标准要求的情形，通过设计互动规则安排有经验的学员实施点评就不至于显得力不从心，反而会显得指挥若定。 064

#### 4. 快速掌握的点评基本公式 065

培训师开口就是表态。而从点评入手，可以获得一个完整的表达公式。点评的总结公式，基本符合一般的表达逻辑，先全面概括总结，再一分为二指出表现重点，最后，总结归纳提升。 066

## 069 第4节 精准表达的逻辑美感是培训师的基本功

### 一、准确的表达能力是培训师的基本功 070

### 二、人人可以掌握的精准表达公式 071

#### 1. 用动词表达你的主张 071

知道要做什么的动词表达比起想要做什么的感性描述或推理探索对听者来说，影响力大不一样。动词的简练完整令听者干净利索地接受完整信息。 072

#### 2. 从最小的概念开始 073

对于你要表达的概念的内涵和外延的理解是达成共识的第一步。在人们随意发表建议或任意把自己的理解强加给别人时，都可能缺乏对所用语言概念内涵和外延的界定。 073