

美国国际训练协会独家授权

国际职业培训师 经典教程

杨思卓 任彩维 李洪亮 编著



广东经济出版社

21世纪中国职业教育培训教程

国际职业培训师 经典教程

（第2版）



人民邮电出版社

美国国际训练协会独家授权

国际职业培训师 经典教程

杨思卓 任彩维 李洪亮 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

国际职业培训师经典教程/杨思卓, 任彩维, 李洪亮编著. —广州: 广东经济出版社, 2004.1

ISBN 7-80677-593-5

I. 国… II. ①杨…②任…③李… III. 职业教育—师资培训—教材 IV. G715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 098118 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
印刷	广东省肇庆新华印刷有限公司 (广东省肇庆市狮岗)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	8.75 2 插页
字数	128 000 字
版次	2004 年 1 月第 1 版
印次	2004 年 1 月第 1 次
印数	1~8 000 册
书号	ISBN 7-80677-593-5 / G·194
定价	23.00 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: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

第一课 开学式——PTT 的使命	(1)
PTT 是什么	(2)
PTT 的金科玉律	(4)
检视学习成果	(5)
第二课 职业素养综述——PTT 的风范	(7)
非语言影响 vs 专业形象	(7)
职业训练 vs 心智修炼	(22)
源于本色的培训风格	(29)
检视学习成果	(30)
第三课 专业基础 A——PTT 的表达	(32)
表达的结构化法则	(32)
轻松而成功的导入	(35)
凝重而出彩的收结	(38)
用情理交融来表达	(39)
善用你的声音	(41)
检视学习成果	(47)
第四课 专业基础 B——PTT 的设计	(49)
课程设计的七步流程	(49)
PTT 设计“五线谱”	(59)
有说服力的培训计划书	(63)

检视学习成果	(66)
第五课 专业基础 C——PTT 的管理	(68)
从一般调查到深度需求分析	(68)
准备比资历更重要	(78)
绩效导向的多维度评估	(88)
检视学习成果	(93)
第六课 专业技能 A——PTT 的工具	(94)
常规教具评介	(94)
Powerpoint 技巧举要	(97)
教学资源的综合运用	(102)
检视学习成果	(107)
第七课 专业技能 B——PTT 的掌控	(109)
学员类型 Know - how	(109)
自我调适的三把钥匙	(113)
问答为核心的教练技术	(115)
检视学习成果	(119)
第八课 专业技能 C——PTT 的教法	(121)
游戏,PTT 的“助力器”	(121)
案例,PTT 的“多棱镜”	(125)
点评,PTT“金手指”	(128)
检视学习成果	(131)
第九课 结业礼——PTT 的未来	(132)
PTT 的成功途径	(133)
PTT 的感恩之心	(134)

第一课 开学式——PTT 的使命

这位同学，您好！非常高兴你能参加我们的开学式，这是一个特别的开学式，因为你看不到参加开学式的其他同学，也看不到参加开学式的培训师。可是，想跟你说的是，你有很多的同学，他们此时也同你一样，翻开了书，开始了开学式。还有我们，几位职业培训师，在你看书的日子里，都会陪伴你，同你一起努力。虽然不知道买书的你到底是谁，可我们非常理解你的心情，因为我们也同你一样有过这样的经历，书后有我们的联系方式，在看书时有什么疑问随时都可以联系我们。当然你还可以来到真正的 PTT 课堂上来认识一下我们的“庐山真面目”。

你一定会很好奇 PTT 是什么意思呢？当你即将成为一名 PTT 时，首先要知道的就是 PTT 是什么。PTT 是 Professional Trainer Training 英文缩写。PTT 是美国管理培训协会享有版权的培训课程。当然我们职业培训师之间也会经常说，你是 PTT 吗？此时 PTT 是 Professional Training Trainer——职业培训师，所以，PTT 又是大家约定俗成的称呼了，这本书中所说的 PTT 是指职业培训师。多年来，这个国际的教程为国际众多培训机构和企业广泛采用，并被业界推崇为培训师经典。亚洲咨询培训与发展协会是本课程的亚太地区专享代理机构，目前在中国台湾、中国香港、日本、新加坡、马来西亚已有 600 多人接受了 PTT 培训。近十名特别考核获得 PTT 银章培训师以上之荣誉者，晋升为 PTT 的导师。

好了，恭喜你，准备好了来学第一课，请你坐好，然后找一面镜子，看着镜子里面的自己问一声：“可以开始了吗？”如果你现在心情愉快，精神清爽，充满期待，相信你一定是准备好了，否则，我建议你合上书，等你准备好了学习的心态再开始。因为从此刻开始，每次你翻开书，都将是准备好上课的心情，这样，才真正可以从中学到你

想要的。

这一课会使你更了解 PTT……

PTT 是什么

看完下面这篇文章，再回头理解这个题目。

爱没有重量

一位印度教徒，步行到喜马拉雅山的圣庙去朝圣。路途非常遥远，山路非常难行，空气非常稀薄，他虽然携带很少的行李，但沿途走来，还是显得举步维艰，气喘如牛。他走走停停，不断往前遥望，希望目的地赶快出现在眼前。就在他的上方，他看到一个小女孩，年纪不会超过十岁，背着一个胖嘟嘟的小孩，也正缓慢地向前移动。她喘气得很厉害，也一直流汗，可是她的双手还是紧紧呵护着背上的小孩。印度教徒经过小女孩的身边，很同情地对小女孩说：“我的孩子，你一定很疲倦，你背得那么重！”小女孩听了很不高兴地说：“你背的是一个重量，但我背的不是一个重量，他是我的弟弟。”没有错，在磅秤上，不管是弟弟或包袱，都没有差别，都会显示出实际的重量，但就心而言，那小女孩说的话一点没错，她背的是弟弟，不是一个重量，包袱才是一个重量，她对她的弟弟，是出自内心深处的爱。

爱没有重量，爱不是负担，而是一种喜悦的关怀与无求的付出。

看了这篇短文有什么感受？如果你是那个信徒，在走向终点的时候，你在整个的过程中都是痛苦的，都是带着沉重负担的，如果是这样，PTT 这个职业不适合你，你现在可以合上书了，这本书实在不适合你。如果你选择了一个明确的目标，并在努力达成目标的过程中有一种无求的付出，像那个小女孩一样，你找对了！只有那些热爱学员，从来不把爱当作重量、负担的人，并在事业中得到一种喜悦的关怀与无求的付出的人，才能真正的成为 PTT。

无论你是主讲什么课程的培训师，当站在讲台上的那一刻开始，你就肩负着一个很重的责任，你如何看待这份责任？是重量？是负担？还是全心的爱？因为你在带动你的学员们行为的改变，仅此一项，对于每个学员来讲，他们的生命就会发生变化，而这个变化就是因为你的引领。



从这幅图中你看到了什么？请记录下来：

当你做了心得以后，可以接着读。

这是一面旗帜，后面带动了很多，而这面旗帜是指引人们前进方向的。如果你是一名职业培训师，扛着这面旗帜的就是你，你会把人们带向哪里？你希望你的学员成为什么样的人？你会为社会贡献什么？你的每一堂课是不是为所有的学员全力以赴？

课堂即人生，人生即课堂，你在课堂上，面对着众多学员渴望知识的眼睛，你可以做些什么？

试想一下，在你的生活中最敬重的一个人，他带给你一生什么样的变化？他对你的一生道路起着怎样的影响，而这个人也一定是你的一个人生的领航者。卡耐基、曼狄诺、希尔、柯维、罗宾这些培训大师都是这样的人。PTT 是一个高尚的职业，是一个对知识资本要求最高、对货币资本要求最低的职业。

PTT 的定位：职业人生的引航者

如果你是 PTT，你将是：职业人生的引航者，帮他人校正目标；

是职业人生的领飞者，与他人一起飞，让优秀者飞得更高……

读到这儿，请你合上书，闭上眼睛仔细想想，你想不想成为 PTT，愿不愿意成为生命领航者？

下面的空白，是留给愿意成为生命领航者写下他郑重的承诺的：

我是_____，我愿意成为一名职业培训师！

PTT 的金科玉律

“上天生下我们，是要把我们当做火炬，
不是照亮自己，而是普照世界。”

——莎士比亚

每次我看到这段话，都想起了 PTT 的责任。是的，成为生命领航者的道路是非常艰难的，是无止境的。只有愿意完全付出的人，才能成为真正的 PTT。此处借用下面的一段话，来帮助你进一步了解自己是不是真的愿意成为 PTT。

- ◇人们不讲道理、思想谬误、自我中心，不管怎样，总是爱他们；
- ◇如果你做善事，人们说你自私自利、别有用心，不管怎样，总是要做善事；
- ◇如果你成功以后，身边尽是假的朋友和真的敌人，不管怎样，总是要成功；
- ◇你做的善事明天就被遗忘，不管怎样，总是要做善事；
- ◇诚实与坦率使你易受攻击，不管怎样，总是要诚实与坦率；
- ◇你耗费数年所建设的可能毁于一旦，不管怎样，总是要建设；
- ◇人们确实需要帮助，然而如果你帮助他们，却可能受到攻击，不管怎样，总是要帮助；
- ◇将你所拥有的最好的东西献给世界，你可能被踢掉牙齿，不管怎样，总是要将你最好的东西献给世界。

——此诗录自加尔各答儿童之家希舒·巴满墙上

这首诗太像写给我们培训师的话了，如果我们真的能做到这样，

我们就是真正的生命领航者。你认同吗？

PTT 的职业信条

以育人为天职：以此为业、以此为荣、以此为乐
以他人为良师：敬重师长，维护同行，博采众长
以学员为益友：真心实意，真才实学，真传实教

PTT 的职业规范

忠于事业	守时重诺
回报社会	包容同业
诚待学员	要言洁语
尊崇真知	自我更新

这是一个 PTT 所要遵守的职业信条和职业规范，请你仔细、认真去读，去体会做一位培训师要做到什么？然后问问自己，你是不是可以做得到，这样的职业信条和职业规范你能不能遵守。

如果你已经认同了上述的信条和职业规范，请郑重地签上你的名字。

签名：_____



检视学习成果

在我们 PTT 导师下课后，通常有个自我检视的环节，一般我们会检视在课程中的工作心态，也会检视培训技术上有哪些需要提高的。在这本书中，在这九课的学习中，每次课程结束时，我们也会把这个环节带给你，这是一个学习成果检视的过程，在实践中我们发现这对于自身能力的提升起到重要的作用，是一个非常重要的环节，希望你能重视它，并认真完成。

这节课中你学到了什么？如果以全心投入读这课为满分 10 分计算的话，你可以得几分？差的那几分都是什么？你如何补足？接下来的课程将是一系列的专业方法课程，你将用什么样的心态对待？请认真

回答上述问题，这对于你下面的学习很重要！这一刻，想成为 PTT 的你，请认真检视，这对你真的很重要！

第二课 职业素养综述——PTT 的风范

第二课又开始了，你准备好学习的心情了吗？如果没准备好的话，就请合上书本，给自己泡杯茶或咖啡，听听音乐。这里告诉你一个秘密，如果想成为一名真正的 PTT，每次上课前一定要先检视自己的心情，并进行调整，才可以走进教室上课，因为如果你没有准备全身心投入到课堂上，你的学员也会感受得到。好了，如果准备好了，请看下面两幅图中的人，哪一位更像 PTT（职业培训师）？



非语言影响 vs 专业形象

你心中已经有选择了吧，是的，上图左更像一位 PTT，为什么你会有如此的判断呢，是因为在你心中，PTT 是具有专业风范的，当你看到左图这位先生你会感到他非常严谨、正式、庄重。而右图这位先生穿着就比较随意，你就不会认为他是 PTT。也许你有过这样的经历，当一个人走进你的视线引起你注意时，你的心中已经开始对他的第一印象有所判断，他是做什么工作的、多大年纪等等，而且可能他还没

有开口讲话，这就是非语言的影响，人们第一印象的形成，如果是面对面的话，通常来源于非语言的影响。通常人们会认为 PTT 第一印象的形成是在课堂上你开口说话的那一刻，其实，不像你想的那样，非语言的影响在第一次你与学员见面就已经形成了。上面的两幅图，他们并没有说话，但是你已经有了判断了，是吧。由此可见专业形象非常重要。而这一课就是关于如何使得 PTT 更具有专业风范的课程。

专业形象对于职业培训意味着 PTT 对自己的职业、对受训者、更是对自己的尊重。作为一名真正的 PTT 会把课堂当作圣殿，一个生命的领航者会非常珍惜他在课堂上的每一刻，而专业形象正是这种信仰和精神的外在体现。

PTT 的专业形象也体现着培训师的专业性以及培训师的专业态度，当人们知道你的职业是培训师，人们会按照一个标准来要求你的外在形象的，那就是“为人师表”。因为作为一个生命领航者，你的一举一动会直接影响到学员，课堂上表现是否得体，课堂下是否仍然具有专业风范，都会影响到培训的效果。记住，学员会无时无刻都把你当作培训师。很多时候人们更注重外在，因为外在比内在的更好判断，而 PTT 在课堂上会被学员目不转睛盯着二三个小时，甚至更长时间，你的一点点细节的败笔、外在形象的疏漏都会直接影响到你的课程效果。当我们开始与学员接触时，我们先留下的是外部印象，人们通常讲，第一印象在 6 秒中形成，学员最先接触的是我们的礼仪风范，我们对学员的态度是随意的，还是尊重的，也可以从外表上看起来，比如你是睡眼朦胧的，还是精神抖擞的，头发是乱蓬蓬的还是梳理得体的。

做个小测验，你认为你的培训课程是从什么时候开始的？请你在你所选择的前面画“√”：

- ☐ 当你走进教室时；
- ☐ 当你站在讲台上时；
- ☐ 当你开口说话时。

你的选择是什么？正确的选择是：当你走进教室时。你和我们的选择是一样的吗？我们认为当你走进教室的那一刻，你的课程就开始了，你的每一个举止，你的外在形象已经在学员心中产生影响了，如果从培训师的角度讲，走出家门的那一刻，课程就已经开始了，因为

那一刻的你已经是有一位 PTT 的形象出现在公众面前，而你也已经是为你的课程做了充分的准备，无论从心理还是从外在形象，都准备好了。你同意我们的观点吗？如果你同意，就让我们从走进教室的这一刻，开始我们的课程吧。

令人赏心悦目的专业仪表

一、培训师的服装协调最重要

作为 PTT，你穿的衣服像是一名培训师吗？工作时着装会出现什么问题呢？在这一节中，将会给你提出中肯的建议，使你能自如地解决最要紧的工作着装问题。你很快就会明白，只要你肯稍稍花点工夫，动动脑筋，并稍加留意，你就会越来越专业了。

培训地点不同，穿着的规矩也就不同，当你在室内培训时，通常是同色系的职业装上课，当你的培训场地在是室外时，你可以选择穿休闲装，休闲装也要“休闲”得专业，不可以穿短裤、拖鞋。

女培训师授课时在服饰方面要注意以下三点：一是要穿整套有领职业装；二是只可以带精巧的耳环、小巧的戒指；三是必须穿正装皮鞋。（室外培训除外）

女装基本搭配原则：

西装套裙或西装套装 + 服装相配的皮鞋

男培训师在课堂上的服饰搭配：

男装基本搭配原则：

深色西装 + 长袖衬衫 + 同色系小花纹领带 + 黑色或棕色皮鞋

西装是男培训师课堂常用服装，无论是国内的培训师还是国外的培训师都会选择西装作为自己室内培训的正式服装。常用西装领带的配色规律是：

组合	西装颜色	感觉	领带颜色
1	黑色西装	庄重大方，沉着素静	银灰色、蓝色调、黑红条纹对比色调
2	中灰色西装	格调高雅，端庄稳健	砖红色、绿色及黄色调，或是同色系小花纹
3	暗蓝色西装	格外精神	蓝色、深玫瑰色、褐色、橙黄色
4	藏青色西装	沉稳大方	青蓝色带有条纹的

无论是男培训师还是女培训师，最重要的原则是：协调是美。



特别提醒：领带的长度以到皮带扣处为宜，过长过短都是不合适的。

二、培训师的课前最重要的准备——仪表自检

作为一名 PTT，当你走进课堂前，你最重要的事就是仪表自检，自检的最重要的原则是：从头到脚，注重细节。

男培训师形象自检一览表

项 目	形象确认重点	分数
头 发	a. 常洗常剪吗？有无头屑？ b. 额前头发遮盖眼睛吗？长短合适吗？要十五天修理一次头发。	
面 部	a. 脸上有清洁、健康之感吗？会不会干涩，或油光光的？ b. 认真刷牙吗？ c. 常刮胡子吗？	
衣 服	a. 适合工作环境吗？ b. 着装端正，肩无头屑吗？ c. 穿新衣服时，精心整理吗？	
衬 衫	a. 不脏吗？平整挺括，无污垢、斑点吗？ b. 平展吗？纽扣齐全吗？	
裤 子	a. 无污垢、斑点、平整挺括吗？ b. 裤子的拉链、纽扣结实吗？	
衣 袋	a. 衣内放有纸巾吗？ b. 袋内有无棉尘、脏物？	
手	a. 指甲认真修剪了吗？ b. 手指甲干净吗？	
袜	a. 脚上的袜子干净吗？每天换洗吗？ b. 袜子的颜色和服装协调吗？	
鞋	a. 上油擦亮了吗？鞋后跟磨损变形了吗？ b. 鞋与衣服的颜色、款式协调、适合吗？	
公事包	a. 擦洗得干净吗？形状保持未变吗？ b. 名片装好了吗？教学备品带全了吗？	