

# 如何体现培训 在企业中的重要作用

呼叫中心之培训篇



演讲人-----张震

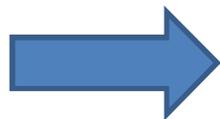
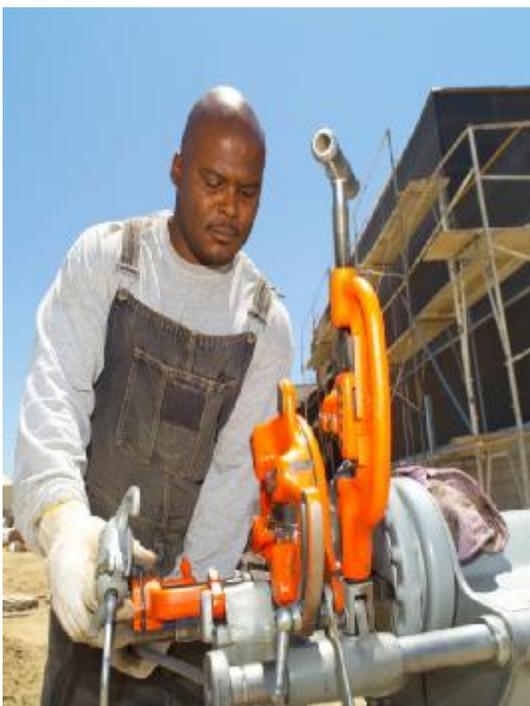
# 目录

一、培训的重要作用

二、如何体现培训的重要作用



# 一、培训的重要作用





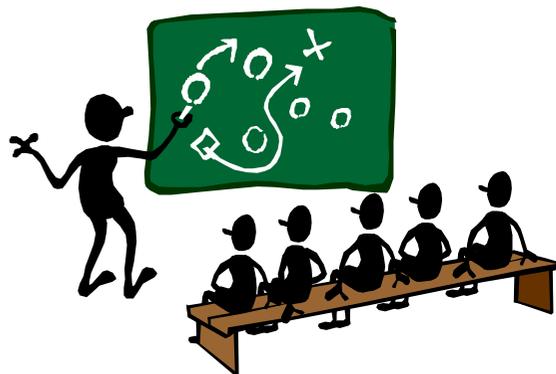


[www.dinodirect.com](http://www.dinodirect.com) [www.dinodirect.com](http://www.dinodirect.com)



## 二、如何体现培训的重要作用

- 1、确立培训对象
- 2、明确培训目的
- 3、设计培训计划
- 4、编写培训课件
- 5、审核培训课件
- 6、实施培训计划
- 7、检验培训效果
- 8、再次补差培训
- 9、培训效果跟进



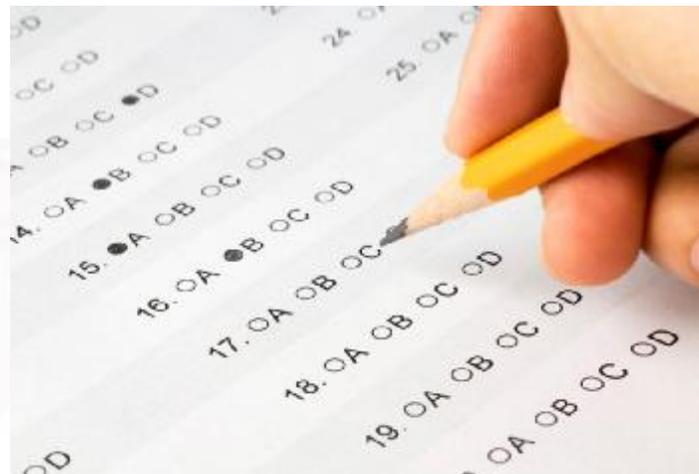
# 确立培训对象

了解培训对象：教育程度、业务知识、技能、级别、职能等

举例：

新入职的员工要了解：其受教育程度、业务知识、技能等

了解的手段：问卷调查、测评等



# 明确培训目的

双向性：被培训对象的需求与培训方要达到的目的。

需求调查：培训目的因培训对象不同而有差别。

调查手段：入职评测、问卷调查、线上调查等



# 设计培训计划

培训计划包括：时间、地点、培训师、培训对象、培训目的  
培训的方式、培训成本。

培训方式多样性：内训、外训、桌对桌培训等。



# 编写培训课件

培训课件：简洁明了、活泼生动、师生互动、多媒体化

举例：

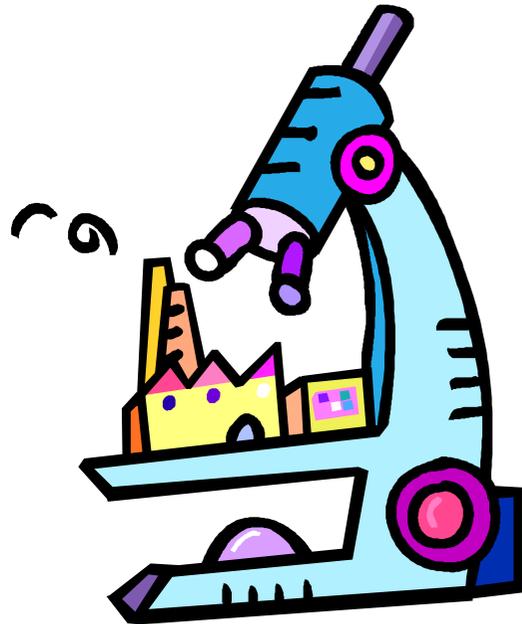
窝窝团的培训课件是多媒体的，员工课下巩固学习，同时可以进行线上自学。



# 审核培训课件

对培训课件一个审核修改及添加的工作。

注意：此项一定不是培训师自身审核，需要用人单位、更高级别人员审核。



# 实施培训计划

实施培训前确保：地点、设备、人员、时间无误。

实施培训时：时间以45分钟一小节为宜。

实施培训后：要进行培训回顾，以免遗漏知识点。



# 检验培训效果

检验的途径：实际操作、线上考试、用人单位打分等。

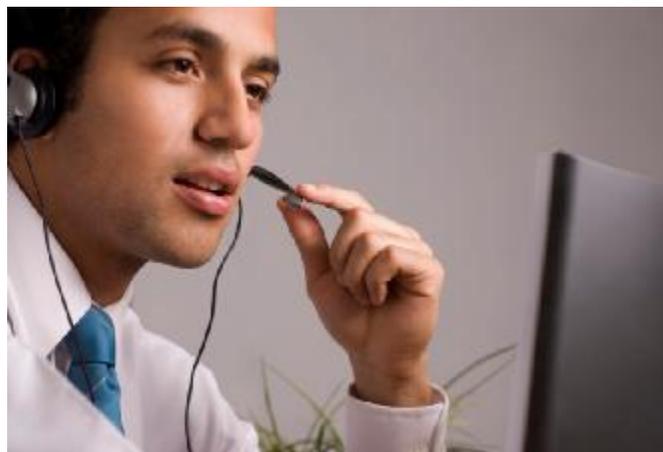
举例：

新员工培训效果检验：线下模拟环境操练、线上实际操练  
质检打分、用人单位打分、员工自测等。



## 再次补差培训

针对“检验培训效果”发现的没有巩固的部分进行再次培训。



# 培训效果跟进

培训是一个循序渐进的过程，培训课件也是要不断丰富。

辅助工具：知识库、在线学习软件、在线考试系统。

举例：

新人的培训要跟进到员工转正。

新项目的培训要跟进到质检没有缺失报告。





谢谢~



# 奖品设置 呼叫中心培训网 www.51cctr.com

- 一、奖品提供商：呼叫中心培训网
- 二、奖品内容：公开课学习培训费

## 奖项设置

奖项类型	获奖名额	奖品数量	价格(元)
一等奖	公开课	1	10000
二等奖	公开课	2	5000
三等奖	公开课	3	3000

