

<<培训的100件工具>>

图书基本信息

书名：<<培训的100件工具>>

13位ISBN编号：9787313036117

10位ISBN编号：7313036116

出版时间：2004-1

出版时间：上海交通大学出版社

作者：莎拉·库克

页数：436

译者：吴咏蓓

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<培训的100件工具>>

内容概要

《培训的100件工具：培训师管理者的问卷与评估表》讲述了这些问卷和评估表能提升自我意识，刺激反应和激发讨论。

每份评估表都能单独使用，或者可以作为极佳的；培训课程之前的标准材料；团体或个人培训或教练课程的一部分；培训效果评估模块。

多数的工具后面都附有相关主题的学习要点提示。

在完成评估或测试后，培训师能根据这些提示直接展开一场团体议论，此外，这些提示也能够帮助学员立即构建行动计划。

总之，对于培训师、人力资源管理者、一线管理者和团队领导而言，呈现在面前的是取之不尽用之不竭的宝贵资源，它可以立即转化为你的宝贵财富。

<<培训的100件工具>>

作者简介

萨拉·库克，阶梯咨询顾问公司董事长，她是以联合利华公司市场部经理之身份开始其职业生涯的。

之后，她进入一家零售管理顾问公司担任客户关系主任。

1988年，她创立了自己的公司，专攻管理发展与咨询方向。

萨拉·库克目前是英国个人发展研究协会的成员，也是英国特许市场研究会的成员。

除了本书外，她还著有《客户服务问卷大全》

<<培训的100件工具>>

书籍目录

1 行动计划Action Planning 2 自信(一)Assertiveness 3 自信(二)Assertiveness 4 身体语言Body Language 5 职业管理Career Management 6 变革管理Change Management 7 变革管理Change Management 8 变革管理Change Management 9 教练技巧Coaching Skills 10 教练技巧(二)Coaching Skills 11 教练风格Coaching Style 12 交流技巧Communication Skills 13 交流风格Communication Style 14 冲突管理Conflict Management 15 咨询技巧Consultancy Skills 16 咨询风格Counselling Style 17 持续改进Continuous Improvement 18 创造力Creativity 19 顾客服务Customer Service 20 顾客关注(一)Customer Focus 21 顾客关注(二)Customer Focus 22 顾客关注(三)Customer Focus 23 顾客满意度Customer Satisfaction 24 授权(一)Delegation 25 授权(二)Delegation 26 跨部门团队工作Departmental : Team Work 27 应对人际困境Difficult Situations 28 多样性工作力量Diversity 29 电子商务E-Business 30 情商Emotional Intelligence 31 员工态度Employee Attitudes 32 灌能Empowerment 33 培训评估Evaluation of Training 34 促进Facilitation 35 反馈技巧Feedback skills 36 引介Induction.....

<<培训的100件工具>>

媒体关注与评论

序言我是一名管理咨询顾问。
这些评估表来自我长期工作的实践。
在为各种组织和公司设计开发培训项目的时候，我要频繁地使用一些评价问卷来激发学员的自我意识和讨论。
因为在我经常设计的领域没这些唾手可得的工具，我开始自己设计它们。
这本手册就是我努力的结果。
读者对象这些评估表是为培训师、人力资源管理者、一线管理者和团队领导设计的。
它是评估表、问卷、调查表、检查表的大集成。
它涵盖了管理的诸多领域，是一本实用的培训和发展手册。
内容安排评估表是按照标题英文字母的顺序排列的。
为了便于查阅，我将它们分成了10个门类。
教练和咨询 交流技巧 顾客关心 领导技巧 组织意识 绩效管理 个人效能 招募和选拔 团队工作 培训和发展每个门类都包括多份评估表，用以调查技能、态度和行为，以展示一个人的技能组集或素能。
多数的评估表后面都附有相关主题的学习要点提示。
在评估表完成后，培训师能用这些提示展开一场团体讨论。
或者，这些提示也能够用于提醒学员，帮助他们构建行动计划。
使用方法每份评估表都能单独使用。
在充当培训和发展项目中的一部分时，效果最佳。
然而，它也能用作：在培训课程之前的准备材料 团体或个人教练课程的一部分 培训效果评估的模块这些评估表用于培训课程时，如果培训师在问卷分发之前先说明它们的用途，那么这将会更有助益。
同时，培训师应该向学员指出，问卷的结果将不会被公开。
当然，如果评估表是为团体讨论设计的，例如，关于团队工作，那么上一条规则可以完全摒弃。
如果培训师决定将结果作为团体讨论的基础，那么，最好让学员代表与大家分享他们的结果。
请确保评估表尽可能如实地完成，请确保结果真正反映了学员的行为，而不是他们认为自己应该做的行为。
在学员完成评估表时，聪明的培训师将强调，没有所谓的正确或错误的答案。
人们越如实地回答问题，他们能看见的图景就越清晰。
大多数评估表都能用于自我评价。
你也可以邀请学员的同事、顾客或领导来完成评价。
这将为学员提供珍贵的反馈，让他们知晓别人是如何看待自己的。
我要再一次指出，请鼓励人们在评价他人时保持真诚。
此外，培训师还需要考虑两种选择在各种情况下的价值：匿名完成评价，还是实名完成评价。

.....

<<培训的100件工具>>

编辑推荐

《培训的100件工具：培训师管理者的问卷与评估表》的100件工具皆由著名的咨询管理专家精心设计，是问卷、评估表、调查表和检查表的大集成，能用于调查技能、态度和行为。这些问卷和评估表的一部分是为个人量身定造的，另一些则适用于各种不同类型的组织，它们至少涵盖了管理的10大领域；教练和咨询交流技巧顾客关心领导技巧组织意识绩效管理个人效能招募和选拔团队工作培训和发展

<<培训的100件工具>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>