

Оглавление

От автора (вместо предисловия)	7
Глава 1. Что такое тренинг: цели, задачи, области применения	9
1.1. Определение потребности организации в обучении. Виды обучающих программ, их особенности и назначение	11
1.2. Личностная работа на бизнес-тренинге	18
1.3. Три ступени обучения	21
1.4. Об эффективности тренинга	25
1.5. Виды и уровни тренинга	30
1.6. Что волнует заказчика. Диагностическое интервью	35
1.7. Что волнует тренера	38
1.8. Тренинг закончился. Что дальше?	42
Глава 2. Работа с возражениями – работа с сопротивлением	51
2.1. Как «продать» тренинг участникам группы	54
2.2. Как быть, если группа нестандартная	67
2.3. «Разогрев»	70
2.4. Как замотивировать тех, кого «пригнали»	75
2.5. Упражнения на утилизацию агрессии	82
2.6. Мини-лекция. Работа с дискурсом	88
2.7. Алгоритмы, приемы, методы	89
2.8. Работа с возражениями – работа с сопротивлением	101
2.9. Директор на тренинге	114
2.10. Подстраиваться под «плохого» клиента или «строить» его?	123
2.11. Актуальная задача	125
2.12. После того как сопротивление преодолено	130
Глава 3. Формирование команды	135
3.1. Групповость и структура группы	137
3.2. Этапы формирования команды	156
3.3. Умения членов команды	174
3.4. Стандарты команды	175
3.5. Краткое обобщение по методике ведения тренинга формирования команды	180
Глава 4. Фасилитация	183
4.1. Русский бунт и как с ним бороться	189
4.2. Супервизия	195

Глава 5. Деловая игра	203
5.1. Общая характеристика и ситуации использования деловых игр	205
Глава 6. Обучение через практику: актуальная ситуация	217
6.1. Казусы, размышления, инсайты	219
Глава 7. С чего начать, как преуспеть: вопросы и ответы	227
Приложения	235
Приложение 1. Некоторые упражнения для тренинга	237
Приложение 2. Подборка авторских кейсов для типовых бизнес-ситуаций	252
Приложение 3. Обратная связь	268
Приложение 4. Ритуальное завершение длительного тренинга ..	272
Приложение 5. Внедрение стандартов обслуживания в РС «Просто»	273
Приложение 6. Использование мотиваторов	279
Приложение 7. Программы тренерских мастерских школы тренинга «ИНСАЙТ»	297