

讲师技能培训

讲师授课技巧

18



开篇案例



1990年毕业于首都师范大学英美文学系，毕业后教英语并担任班主任；1994年至2000年就职于诺基亚，三年时间由HR助理做到北方区人力资源经理，后进入诺基亚学院担任非技术课课程经理。

2002年至2003年任金蝶北方区人力资源总监。现为专业培训顾问及管理咨询顾问。荣誉：**新浪网评选“十大实战派讲师”之一；亚太人力资源管理网 评选“中国杰出十大培训师”之一。**

张晓彤

袁腾飞

纪连海

马云

开篇案例



张晓彤

2008年上半年，袁腾飞的讲课视频被传到网上，并被誉为“史上最牛历史老师”。多家媒体争相刊发有关袁腾飞的新闻报道。

2008年8月，走入《百家讲坛》。2009年8月，出版《历史是个什么玩意儿》。2010年11月15日，**第五届《中国作家富豪榜》**重磅发布，袁腾飞以200万元的版税收入，荣登作家富豪榜第21名，引发广泛关注。

袁腾飞

纪连海

马云

开篇案例



1986年毕业于北京师范学院历史系，后在昌平教书，2001年在北师大二附中历史老师招聘中脱颖而出，并成为教研组长。后在《百家讲坛》主讲《正说和珅》等56讲；在《文化中国》主讲《〈孝庄秘史〉大揭秘》等105讲。

纪连海在《百家讲坛》中的每一次开讲都引起极大关注，他的“和珅十讲”**以平均收视率0.69%荣登《百家讲坛》开播以来的收视率冠军至今无人超越。**

张晓彤

袁腾飞

纪连海

马云

开篇案例



他不喜欢搞一言堂式的死板教学，而是让学生都能跟着一起互动起来，在一片欢歌笑语中学到知识，更增长见识。与很多教师对所谓的“差生”不屑一顾截然相反，他对他们反而格外“照顾”。

他经常说一句让很多教师听着刺耳的尖刻之语：**没有弱智的学生，只有无能的老师！**他的同事尽量避开与他在同一时间上课。因为，如若同一时间，则他上课时门庭若市、熙熙攘攘，而同事那里是茕茕孑立、形影相吊”

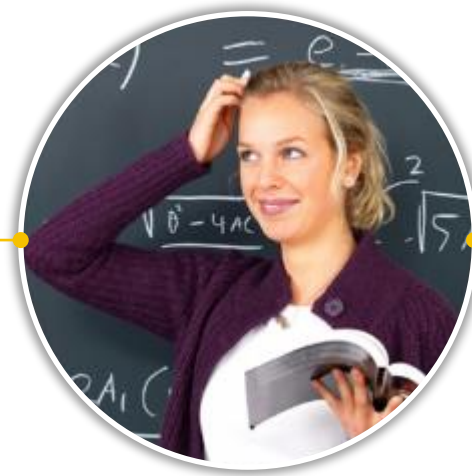
张晓彤

袁腾飞

纪连海

马云

目录



● 讲师的角色概述

● 成人的学习特点

● 授课过程及技巧

● 异常情况的处理

- (一) 担任讲师的好处
- (二) 讲师的素质要求
- (三) 讲师的角色定位
- (四) 优秀讲师的技术指标细分



讲师的角色概述

成人的学习特点

授课过程及技巧

异常情况的处理

1 更好地领悟和消化自己所学的知识!

培训的受益者首先是讲师自己。“学的过程会很开心，但是只有在教的时候，你才能学会！”
“好为人师的最大收获是总算把自己给讲明白了” “讲不清楚恰恰说明你没有学到家！”

2 锻炼自己各方面综合能力!

可以锻炼自己的逻辑思维、语言表达、临场发挥及应变能力、影响力、说服力与激励能力并增强自信心等。这些能力的提升让讲师个人的职业发展如虎添翼。

3 展示自己，打造个人品牌，提升知名度，从而获得晋升机会!

有观点说，“讲师是组织中领导者和领袖的发源地。”如上述所说的“影响力、说服力与激励能力”，便是领导力的直接体现。据说：北京我爱我家曾经规定授课课时不够的就不能当区域经理。

4 促进自我的知识管理，形成自己的知识体系!

特别是通过与他人的互动交流，让自己的知识体系更加系统。“五年一个学者，十年一个专家！”

5 提高自己的收入!

为企业降低培训成本，为自己提高收入（课酬）。



1

担任讲师的好处

2

讲师的素质要求

第一章



余世维



曾仕强

为什么很多人愿花钱去听余世维、曾仕强的课，他们哪些地方吸引了我们？ 表达、仪态、逻辑、知识面？ 本人对讲师的素质要求概述如下：

- 出色的能力和业绩，擅长某一个或几个领域，并有自己的独特见解；
- 好为人师，愿意分享；
- 逻辑思维缜密，敏感细腻善于分析；
- 表达能力佳，富有影响力、说服力和幽默感；
- 为人师表、有耐心、有亲和力、有包容心，认真、坦诚、精力充沛；
- 课程开发、PPT制作及讲师授课技能。

3

讲师的角色定位

在传统观念中，讲师代表了知识与权威，因此，培训所采用的授课形式也局限于“讲授”，这使得培训不能很好的达到互动性，自然课堂的气氛令学员感到沉闷。

随着时代的发展，作为一名讲师，已**不完全是“知识、经验”的代表，而更多的是作为学员学习的“引导和沟通”桥梁。**

可以说，讲师是课堂的“组织者”，不是“教授者”；如今讲师的责任从本质上发生了变化，其责任是去营造和谐的学习氛围，诱使学员去掌握更多的知识和技能。



3

讲师的角色定位

教育不是一桩优胜劣汰的工程，而应当是依循生命本真的大爱。教育大师叶圣陶先生说：“**讲师之为教，不在于全盘授予，而在于相机诱导**”。

可以说，一个真正伟大的教育工作者，不会试图把学员带进他个人知识的殿堂，而会将他们引到心灵的门口，提高自发学习的兴趣！——“授人以鱼，不如授人以渔”。



3

讲师的角色定位

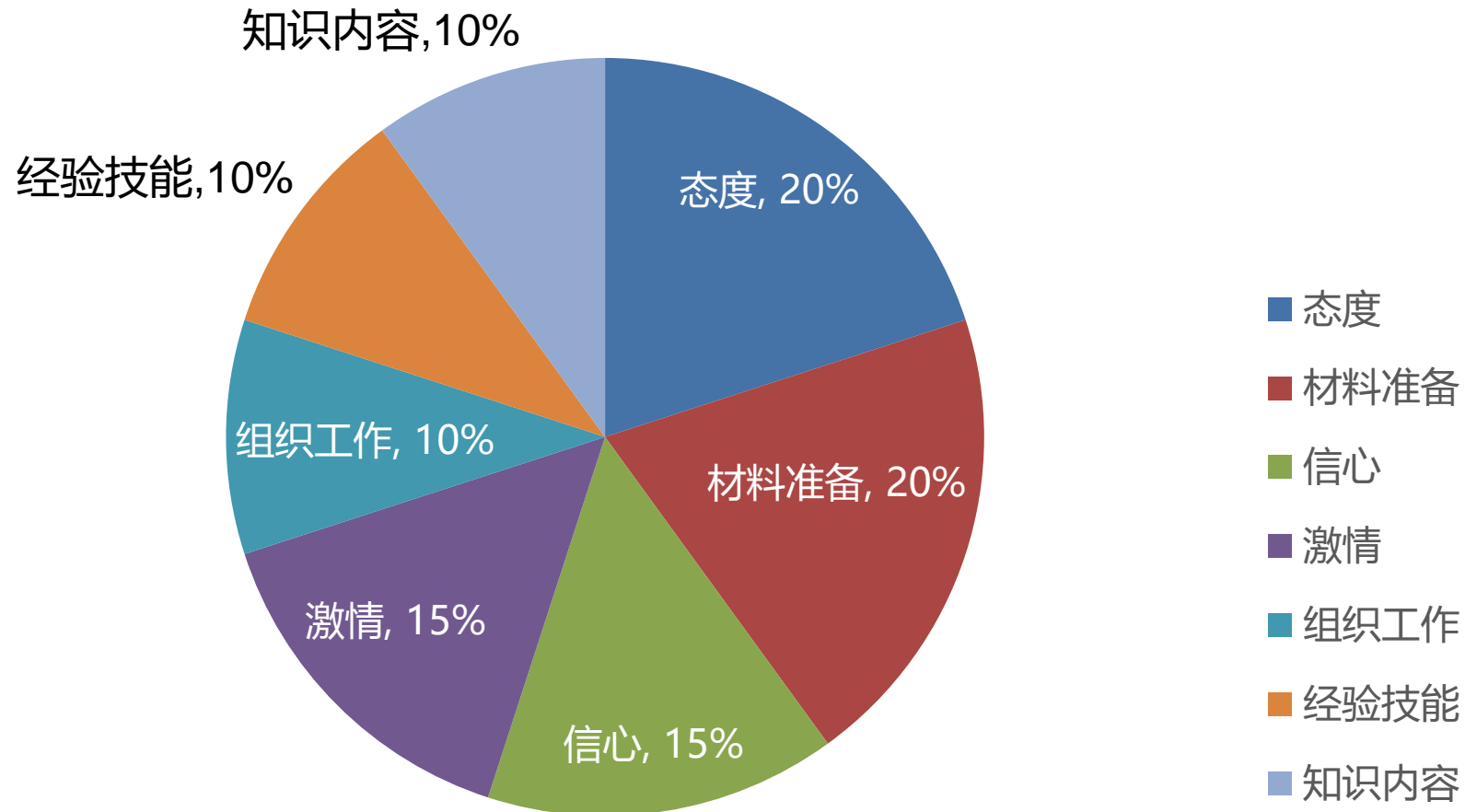
合理
定位

- ✓ 激励者（激发他人的热情）
- ✓ 传授者（传授知识）
- ✓ 参谋者（提供方法与建议）
- ✓ 教练（协助解决疑难）
- ✓ 伙伴（学员的真正朋友）
- ✓ 调停者（控制局面）

不合理
定位

- 只讲一次课，以后就不讲了
- 把我该讲的内容讲完就行了
- 有用的东西都写在幻灯片上了，只要照着读一遍就行了
- 我只负责讲课，其它的我管不了
- 培训就是走形式而已







伟大永远是熬出来的！一个讲师没讲过100天的课，不叫有经验，再好的知识也需要一些方法才能传递出来。



- (一) 成人的学习特点概述
- (二) 成人喜欢的课堂气氛
- (三) 成人不喜欢的讲师言行



1

成人的学习特点概述

- ✓ 必须知道为什么学才愿意学（学以致用）；
- ✓ 想要即学即用，速成（时间紧迫）；
- ✓ 成人学员有不同的背景，从自身的经验出发，总是喜欢把正在学的知识与他们已经知道的联系起来；
- ✓ 独立思考，独立的见解（个性独立）；
- ✓ 喜欢接受一个有亲和力、既知识渊博、又使人愉快的培训师，且必须在气氛、环境适宜的场合才愿意学；



1

成人的学习特点概述

- ✓ 成人喜欢通过实践来学习，他们希望参与其中，喜欢讨论与互动（期待尊重与赏识）。成人学习应该是思想交流与碰撞的一种行为：故在成人的学习当中我们非常强调积极参与，不怕出丑，因为我们对成人交流的观点是：**不同的人站在不同的角度看同一个问题可能会有不同的结果，所以在成人的教学中往往没有绝对的对与绝对的错之分。**



1

成人的学习特点概述

成人的学习能力并不是随着年龄的增长而明显下降，在某些方面还具有优势。

现代成人学习理论认为：成人的学习能力在30岁时达到顶峰，30岁到50岁之间是平稳的高峰期，50岁以后才开始下降；不少专家估计，成人大脑未曾利用的潜力竟高达90%。

小知识



第二章



- ◆ 学员受到讲师的尊重;
- ◆ 学员自己的经验被讲师认为相当有价值;
- ◆ 学员的意见被讲师肯定、采纳、尊重;
- ◆ 学员的问题讲师很认真地面对、处理。

2

成人喜欢的课堂气氛



- 倚老卖老，自以为是；
- 过度自我吹捧以及虚伪的谈吐；
- 过度讨好学员或当场斥责学员；
- 好与学员争辩；
- 时间管理不佳；
- 准备不足，态度蒙混；
- 过度谈与课程无关的话题。

所以，面对一班成年学习者，培训导师的任务即不是“教”别人学，也不是“迫使”学员学习，而是为他们的学习“创造条件”，他/她的满腹经纶即不是用来炫耀的，也不是为了控制“课堂纪律”的，更非“镇压”学员的武器，而是用以帮助学员学习，促进每一个人在他的个人发展道路上都能进步。

- (一) 备 - 调整状态, 准备登台
- (二) 启 - 互动开场, 引起兴趣
- (三) 承 - 承上启下, 交代结构
- (四) 展 - 进入正题, 展开培训
- (五) 合 - 回顾总结, 强调重点



讲师的角色概述



成人的学习特点



授课过程及技巧



异常情况的处理

对于讲师的授课技巧，我们按照讲授的开展过程来进行逐一讲解，我们在此先对成功培训过程的特点概述如下：

过程	成功培训的态度特点	成功培训过程的内容特点
开头	谦虚、自信	凤头（漂亮、引人入胜）
主体	耐心、激情	猪肚（充实、条理清晰）
结尾	礼貌、诚恳	豹尾（精悍、简短耐味）



01 稳定情绪
增强信心

02 端正态度
酝酿激情

03 审视仪表
教具准备

1

备 | 调整状态
准备登台

有自信才能把培训课讲好，信心的增加需要不断提高自己的专业技能以及授课能力。**讲师站在讲台上，如果连学员的目光都不敢看，那么他绝对没有信心把课程上好。**



01 稳定情绪
增强信心

1

备 | 调整状态
准备登台

英国的心理学者哈德菲尔德说：“人在自信的情况下，可以把自己的能力发挥到500%以上；相对于没有自信且自卑的人，只能发挥出自己能力的30%。”



01 稳定情绪
增强信心

1

备 | 调整状态，准备登台

【经验之谈】我觉得要授好一门课，其实最最重要的是要对授课内容本身作充分的准备，这其中就包含对授课内容的深度挖掘，反复提炼，烂熟于胸，只有这样才能脱口成章，娓娓道来！**所谓成竹在胸，自然从容不迫，有如神助。**



01 稳定情绪
增强信心

1
备 | 调整状态
准备登台

态度端正方能保证做好培训



谦虚、自信

耐心、激情

礼貌、诚恳

02 端正态度
酝酿激情

1

备 | 调整状态
准备登台

培训中要激情四射才能感染学员



语言有感染力

语调清澈高昂

目光热情充满期待

肢体语言铿锵有力

1

备 | 调整状态

准备登台

02 端正态度
酝酿激情



培训师要Hold住全场，首先要尽量穿正装，如果不穿正装也No Problem，穿中山装或唐装也可以，总之要**“为人师表”**。

- 一般男士传统着装为西装，而女士则身着庄重、色泽不太艳丽的款式，如套裙等；
- 女士不宜穿鞋跟过高的高跟鞋，这样可以避免疲劳；
- 女士饰物精致，不宜多而过分；
- 女士淡妆，根据个人喜好，可适度使用香水。

教具对讲师的教学表达起到非常重要的辅助作用，因此，要提前做好教具准备。



主要的教具有：**电脑、投影仪、白板笔、教棒、激光笔、麦克风**等。

03 审视仪表
教具准备

1

备 | 调整状态 | 准备登台

1

开场白需要达到的目的

2

开场（破冰）的实用技巧

3

应避免的开头语

2

启 - 互动开场，引起兴趣



1
开场白需要达到的目的

良好的开端就成功了一半。开场白对于一堂培训非常重要，所谓“**行家一出手，就知有没有**”。开场白可以说决定了整个培训的成败，就如同唱歌一样，最开始起的调决定后面的整个发音。如果开场白没有做好，后面需要花很多精力才能调整，这对与讲师自己的状态也是一样。所以培训师会非常重视开场白。**开场白需要达到的目的是：**

- 吸引学员将注意力集中在讲师的身上；
- 勾起学员对讲授内容的兴趣；
- 调动学员听课的积极性；
- 对整个培训内容作一个概述，简略介绍要点。

2

启 - 互动开场，引起兴趣

开场前，我们首先要对全体学员**问好**，如果是外训或者是针对新员工的培训，还要先进行**自我介绍**。主要的开场技巧概述如下：

- 1 问题切入：**以一、两个问题带出授课主题并引出授课内容
- 2 故事吸引：**以故事开场，可有效吸引学员兴趣，提高学员参与的积极性
- 3 事实陈述：**事实具有巨大的说服力，以事实切入能引起学员的足够重视
- 4 引用名言：**引用恰当的名言来切入主题，可吸引学员注意力
- 5 视频短片：**运用视听的震撼力来吸引学员，引入主题
- 6 互动游戏：**采用与主题有关的互动游戏

2

开场（破冰）
的实用技巧

2

启 - 互动开场，引起兴趣

关于讲故事

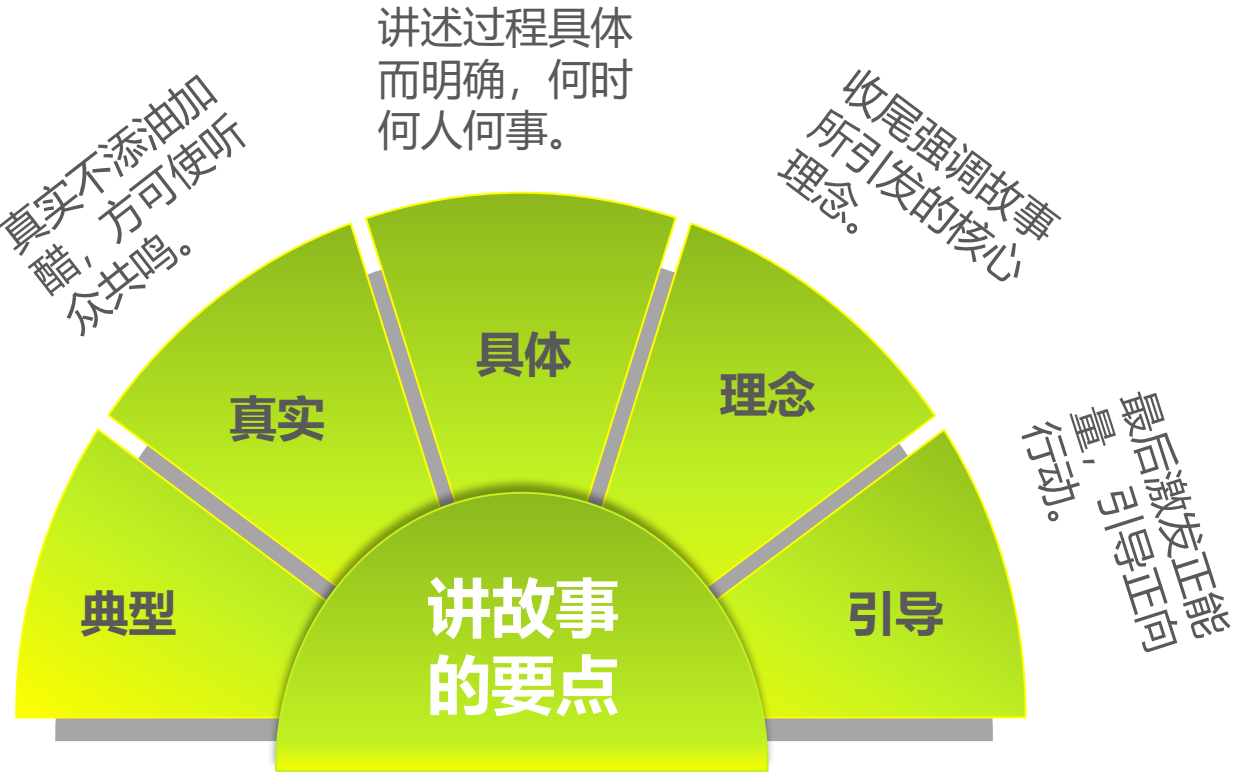
会讲道理的人永远打不过会讲故事的人。因为大众只喜欢故事。讲故事是一个社会传递共有的价值观和理想的最古老的方式之一。在文字出现以前，讲故事是传递生活中重要经验、教训的方式。我们知道在教育儿童的时候它们有多么重要，但是，有时，**我们忘记了对于成人来说，它们也很重要。**



2
开场（破冰）
的实用技巧

2

启 - 互动开场，引起兴趣



2
 开场（破冰）
 的实用技巧

2 启 - 互动开场，引起兴趣

应避免的开头语



3

应避免的开头语

- x 寻求赞美：“大家知道我是谁吗？”（反之，态度上要诚恳谦虚，以期能通过培训达到教学相长、共同进步。）
- x 自我中心的表现：“为了能配合你们的需求，上司认为我是最佳人选。”
- x 时间把握的不恰当（11：30分说早上好）
- x 负面的开头：“我将不会耽误大家很多时间...”
- x 说得太长、太多。

2

启 - 互动开场，引起兴趣

第三章

开场之后，务必要先对课程的整体框架概述一下，并交代前后逻辑关系，介绍单元内容要点，强调课程目标，**让学员对课程内容有一个提纲挈领的认知。这是讲师逻辑思维能力的**
重要体现！



3

承-承上启下，交代结构

4

展·进入正题

展开培训

- 1) 提问技巧
- 2) 聆听技巧
- 3) 点评技巧
- 4) 回答技巧

互动技巧

- 1) 语言表达
- 2) 身体语言

表达技巧

条理、例证
引证、类比

论述技巧

- 1) 气氛控制
- 2) 时间把握

控场技巧

- 1) 白板使用
- 2) 投影仪使用
- 3) 激光笔使用

道具使用

4

展
·
进入正题

展开培训

成功的授课是以听众为中心，而不是以讲师为中心。以往的那种采用灌输式的、不注重引导兴趣和激发意愿的培训是非常不受欢迎的；一个真正伟大的教育工作者，不会试图把学员带进他个人知识的殿堂，而会将他们引到心灵的门口，提高自发学习的兴趣！

因此，培训讲师的讲课过程，绝不是一个人在唱独角戏，而是要**与学员进行适当的互动，让学员参与讨论、论证与观点的提出当中**，即激发了学员的学习热情，也使得学员的理解和记忆更为深刻。



互动技巧

4

展·进入正题

展开培训

通过提问，引发学员的讨论和思考，可以使沉默的人发言，启发学员的思维，了解学员的知识掌握程度，带动学员的经验分享，促进课题的互动气氛。

- 有时候，不是学员不能“解决”这个问题，而是**他们从来没有“意识”到这个问题**，更没有“思考”过这个问题！
- 讲师不一定非要给出一个答案。有时候，**提出一个有价值的问题，也许比给出一个有价值的答案，更有价值！**
- 讲师不要独享解决问题的快感，而要和学员分享，或**把这种快乐毫无保留的给予学员，自己站在不远处，为他们鼓掌！**



1) 提问技巧

互动技巧

因此，培训开始前，讲师可在**讲课计划中写下可能提问的问题**，并注意问题必须简短和容易理解、必须只包含一个主题，且应联系学习要点。

提问技巧

- 1 使用开放式的问题让回答者更详细的陈述所要表达的内容
- 2 使用封闭式的问题来获得肯定（你同意么？）
- 3 决不要问那些可能使学员尴尬的问题
- 4 决不为了炫耀、刁难而提问
- 5 对有经验的学员可提问更难的问题

1) 提问技巧

互动技巧

4

展
·
进入正题

展开培训

4

展·进入正题

展开培训



在人类所有的行为中，**巧妙的聆听态度**，最能够使别人觉得受到重视及肯定自己的价值。然而，这也是最容易被忽视的一点。

2) 聆听技巧

互动技巧

4

展·进入正题

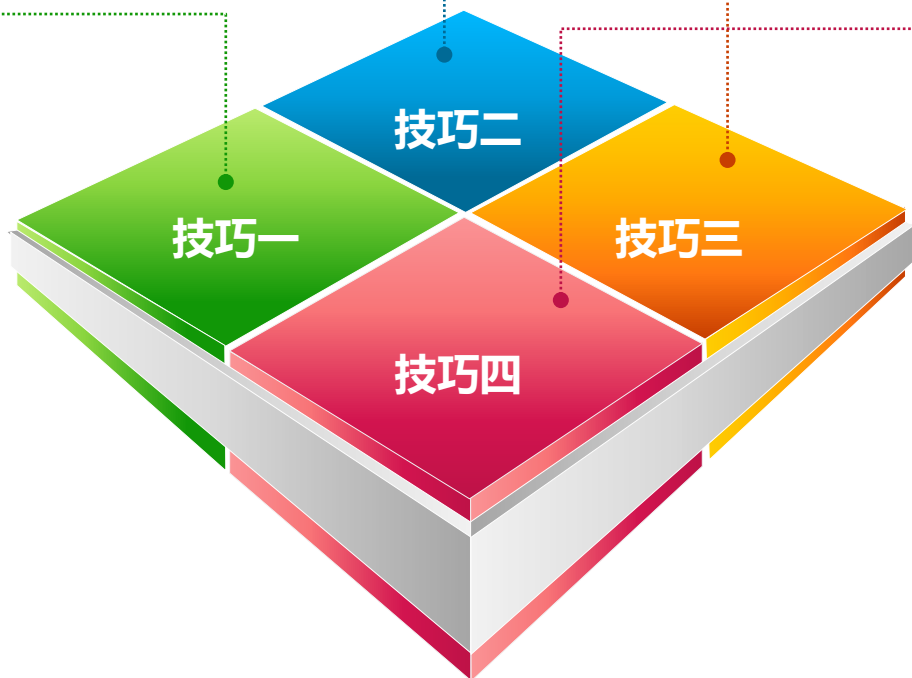
展开培训

换位思考，站在学员的角度

包容，不要总关注自己想讲的

明确、具体，不含糊其辞

鼓励永远比批评更有力量



3) 点评技巧

互动技巧

4

展
|
进入正题
展开培训

对于成人学员而言，很善于独立思考，当面对成人学员的提问，我们更是要**认真、谨慎的对待**。处理问题的选择方案有：

- ❑ 直接回答，如果答不出，也需直言不讳。（如“我不知道答案，但我可以为你找到...”，“确实没有对与错的答案，不过，我个人认为...”）
- ❑ 将问题还给提问者：您会怎么做？
- ❑ 将问题交给有关专长的人去回答：“小王，去年你也碰到过这种情况，那时你是怎么处理的。”
- ❑ 邀请大家献计献策；
- ❑ 推迟解答：对于个别或难以回答的问题，“我需要认真思考一下，稍后我们再探讨好么？”

4) 回答技巧

互动技巧

表达见解的能力几乎和见解本身一样重要。教学语言是讲师与学员之间交流的桥梁。讲师在培训教学中要完成传道、授业、解惑的任务，就离不开教学语言这个有力的手段。



1) 语言表达

表达技巧

4

展·进入正题

展开培训

4

展 - 进入正题

展开培训

身体语言表达的四个方面:



2) 身体语言

表达技巧

面部表情——自然真诚，面带微笑

树立讲师的亲和力，其实非常简单。首先，你会不会微笑，其次你会不会幽默，再次你懂不懂赞美。我想很多人不会微笑，或者说有些人天生一幅苦瓜脸说好听一点那就是道貌岸然，不苟言笑。

“但见蹙蛾眉，不知心恨谁”——其实，这类人并不完全是孤芳自赏，清高自傲，或者是潜意识里存在着一种社交恐惧症，自我防护特强吧。

- ❑ 微笑与说话的内容相配合，勿表情呆滞；
- ❑ 真心微笑（皮笑+肉笑+眼笑，不是假笑）；
- ❑ 授课前，可做个脸部体操。



2) 身体语言

表达技巧

4

展·进入正题

展开培训

目光交流——自信友好，照顾全场

“眉目传情”、“暗送秋波”被誉为恋人间最美妙的情感交流。眼睛是心灵的窗户，目光的巧妙接触，所对于沟通的作用是异常巨大的。

对于优秀的讲师而言，与台下学员的交流，除了语言之外，很重要的一项能力便是目光交流，给学员以被关注的感觉，学员不易走神及打瞌睡。

- ❑ 上场时的眼神要求：横扫一片；
- ❑ 讲述时：目光停留在每个听众身上3-5秒钟；
- ❑ 照顾到所有的人，注意前方两侧之学员；
- ❑ 眼神流露自信，并充满对员工的激励。



2) 身体语言

表达技巧

动作手势——自然大方、运用得当

手势可以传达礼貌、信念、程度等信息，在培训中，手势的运用非常重要。注意要多用手掌少用手指，**避免两手插在口袋或摆在后面的姿势。**

- “仰”，掌心向上——请或无可奈何；
- “立”，掌直立——表同意、提出疑问；
- “指”，掌心向左——指方向或对象；
- “摇”——表示否定、拒绝；
- “压”——表“请安静”，“就这样决定了”；
- “双拳上举”——跃跃欲试；
- “双手下垂且掌心向外摊开”——无可奈何；
- “搓手且双手朝下”——局促不安。



2) 身体语言

表达技巧

4

展·进入正题

展开培训

位置移动——合理适度，活跃气氛

三尺讲台，无限天地，讲师在授课过程中，千万不要单纯的坐着，那是外行的表现；也不可以象木桩一样的竖着，那是更外行的表现。**讲师在授课过程中，左右走动或者深入学员当中，可以起到与学员接近，提醒问题学员的作用。**

- ❑ 思考的过程中用踱步，接近的过程中用慢步；
- ❑ 在开放的空间适当移动，配合眼神进行；
- ❑ 有效地贴近学员，勿背对学员；
- ❑ 忌上窜下跳，这样都会破坏课堂的气氛。



2) 身体语言

表达技巧

4

展·进入正题

展开培训



参考：亚里士多德演讲五要素/步骤

4

展，进入正题

展开培训

1

讲述一个故事或观点，激发听众兴趣

2

抛出一个问题，引发听众思考

3

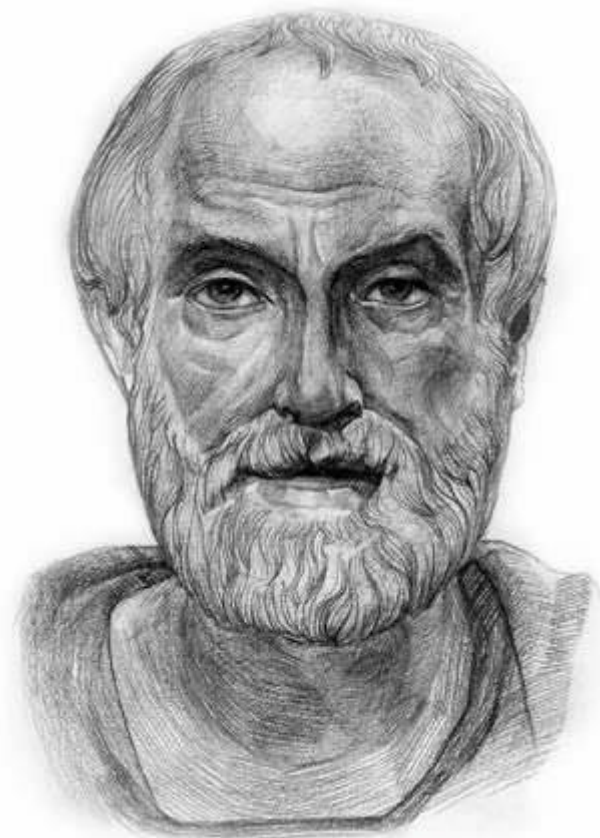
对你提出的问题给出一种答案

4

描述你的解决方案能带来的具体利益

5

号召听众行动起来，给予正面激励



论述技巧

4

展·进入正题

展开培训

良好学习效果的先决条件是轻松与喜悦。一场培训会的气氛是平淡无味、沉闷枯燥还是掌声不断、笑声连天，或是群情激动、兴趣盎然取决于讲师对培训会场的掌控能力和技巧。以下为四种调控气氛的技巧：



分组竞争



故事或笑话



音乐、视频



热身活动或游戏

1) 气氛营造

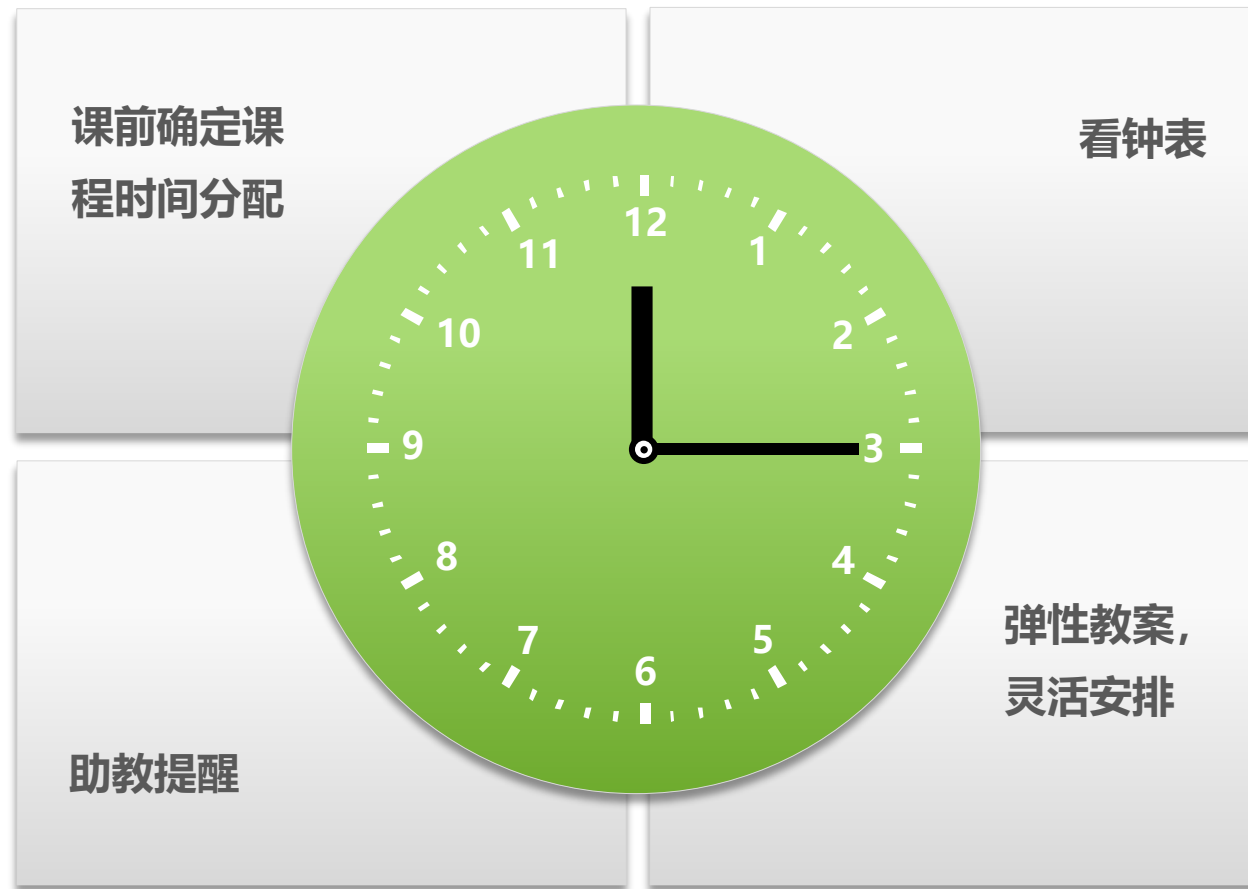
控场技巧

讲课时不要将时间放在脑后，尽可能不要超时。时间充裕，**可余留时间接受学员提问。**

4

展·进入正题

展开培训



2) 时间把握

控场技巧

第三章

4

展
·
进入正题

展开培训

- 准备板擦和不同颜色的白板笔;
- 使用之前先用白板笔在一角上试用一下, 确定其真正可擦除;
- 写在白板上的字要足够大, 使每一位学员都能看清楚;
- 板书时, 尤其是边讲边板书要尽量**面对学员而不是对白板讲话**;
- 白板笔用过之后, 立即盖好笔帽, 防止水分蒸发变得干枯。

1) 白板

道具使用

4

展
·
进入正题

展开培训

- ❑ 投影仪预热3 - 5分钟才能正常工作，所以要提早开机预热；
- ❑ 开机后，灯丝处于高温状态，不宜随意搬运；
- ❑ 关机时，需待风扇完全停止转动后方可切断电源；
- ❑ 授课中应使用激光笔指点投影画面，强调正在讲述的主题；
- ❑ 电子投影仪不用时可临时关闭显示，用时再打开，引导学员的注意力；



2) 投影仪

道具使用

激光笔（含翻页功能）的使用，使得讲师在教学演示时彻底解放出来，真正实现“**走到哪里，讲到哪里，讲到哪里，指到哪里**”，但使用激光笔，要注意：



- 激光点莫乱晃，会影响学员观看投影幕PPT的重点；
- 激光器无论任何时候**决不可指向别人尤其是指向眼睛，一是不礼貌，二是很危险；**
- 激光笔应避免照射易燃物品和名贵物品，安全第一。

3) 激光笔

道具使用

5

合 - 回顾总结, 强调重点



完美的总结可以起到“曲终人未散”余音绕梁三日不绝于耳的效果。



讲师的角色概述



成人的学习特点



授课过程及技巧



异常情况的处理

第四章

各种异常情况的处理

学员在上课时随便进进出出怎么办？

上课时学员打手机或手机响怎么办？

上课时有人窃窃私语怎么办？

上课时有人打瞌睡怎么办？

对于讲师提问，学员冷场怎么办？

学员回答不正确、跑题或漫无边际怎么办？

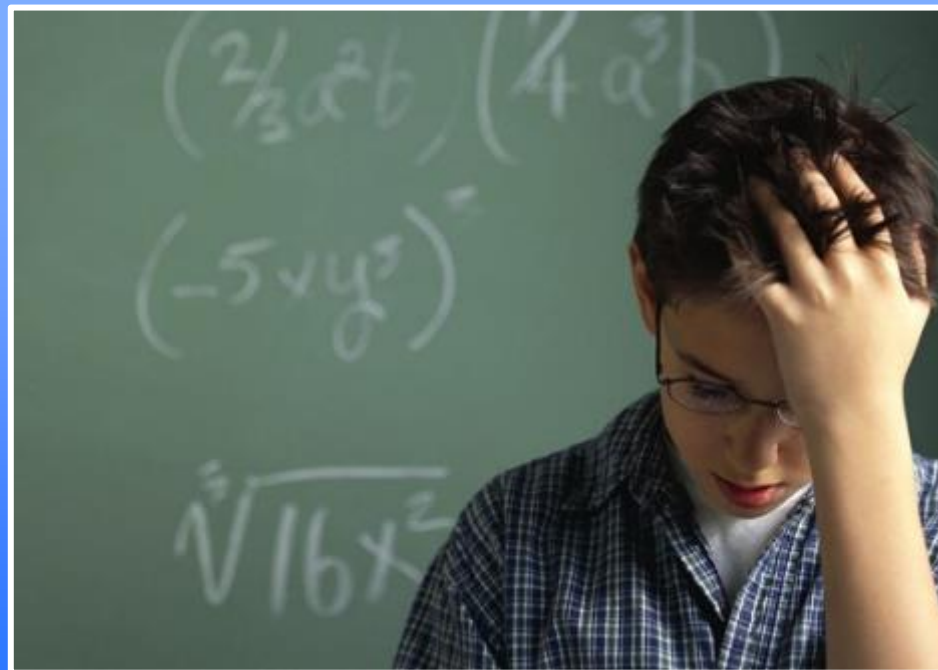
如何应付与讲师调侃的学员？

如何应付跟讲师“唱反调”的学员？



1、学员在上课时随便进进出出怎么办？

- 开课之前，有约在先；
- 声明“磨刀不误砍柴功”的道理；
- 规定，可以出去，但必须等下一节课再进来，将此规定张贴在教室门外侧；
- 在公司内培养“封闭式学习”的习惯和文化氛围。



2、上课时学员打手机或手机响怎么办？

- 暂时停止讲课，等他打完电话；
- 重申关闭手机或静音；
- 可制定“游戏规则”暂时收上所有学员的手机，由培训服务人员代为接听和记录。



3、上课时有人窃窃私语怎么办？

- 目光扫视，重申课堂纪律；
- 友善提醒他们可下课讨论；
- 调动学员互相约束；
- 暂停休息，并反馈给培训服务人员，协助纪律管理。



4、上课时有人打瞌睡怎么办？

- 提高音量或改变逻辑重音；
- 提问旁边的学员；
- 讲一个笑话或故事；
- 做个集体游戏或伸个懒腰；
- 进入研讨状态，由组长提醒；
- 确实该休息一下了。



5、对于讲师提问，学员冷场怎么办？

- 重复所提问的问题；
- 对所提问题给予提示；
- 指定某人回答。



6、学员回答不正确、跑题或漫无边际怎么办？

- 肯定该学员的发言行为，询问其他学员是否有不同的答案；
- 给予适当的提示，再次提问；
- 可能是我的话把你引出了主题，我再重复一下我们的主题……；
- 友善地打断：“我们有些偏离主题，现在让我们回到正题上”。



7、如何应付与讲师调侃的学员?

- 知道学员是善意的，不要太认真；
- 自我解嘲，轻松化解；
- 及时回到主题，提醒他/她不要再追究下去；
- 不要过多的注视他/她，被他/她左右。



8、如何应付跟讲师“唱反调”的学员？

- 倾听微笑、避重就轻，课后再论；
- 保持良好心态，不要让自己的情绪太受影响；
- 切不可反应过敏，应对方法抱欢迎的态度，感谢他有不同的看法
- 尽量以幽默，轻松的方式化解
- 问问大家同意不同意他/她的意见，有没有不同的看法，巧妙转移“对立面”。



结尾警示

俗话说，**“练武不练功，到老一场空”**。这里的“武”单指套路，类似于本课程所讲的技巧；这里的“功”指耐力、力量，也就是所谓的“内功”。因此，技巧只是表面的，暂时的。而**深厚的文化底蕴，精湛的专业知识，良好的品行修养**——这些“内功”才是最重要的！

