

英国video arts 中文系列产品一览表



高效管理系列

DVD : 50个专题;e-learning : 38个专题。

1. 管理沟通

- n 直言不讳：表达的艺术
- n 谈判艺术：终生受益的技巧
- n 电话沟通技巧：有效电话沟通
- n 流言的终结：在变化的环境中加强沟通
- n 潇洒走上台：如何克服当众演讲的恐惧
- n 撰写报告的艺术：如何编写高质量的报告
- n 心不在焉：缺勤管理 New!
- p 一切尽在演示中 New!
- n 开会，又是开会！第一部 第二部
DVD为1套，ELN分2套
- n 开会，又是开会！2012 New!
- n 坚持自我：如何直言不讳
- n 我要去开会了：第一部 第二部
DVD为1套，ELN分2套
- p 奇妙的肢体语言：擦窗工人眼中的办公室生活
- p 从“不”到“是”：达成共识的说服技巧
- p 沟通高手：人际沟通通用技巧

2. 面谈技能

- n 这是你的选择：招募面试技巧
- n 咱们谈谈吧！：纪律面谈技巧
- n 你能抽些时间吗？：咨询面谈技巧
- n 我表现得怎么样？：完美的评估面谈
- n 绩效评估的“梦魇”：第一部 第二部 New!
DVD为1套，ELN分2套
- n 挑战的评估面谈：业绩评估面谈的双方
- n 绩效评估每日做：评估之外 New!
- n 行为面谈：在招聘中避免猜测
- n 激励的最佳方式：告知与参与
- n 业绩说话：第一部 第二部
DVD为1套 ELN分2套

英国video arts 中文系列产品一览表



高效管理系列

DVD : 50个专题 ; e-learning : 38个专题。

3. 辅导发展

- n 员工的好帮手：管理者者辅导技巧
- n 传授的艺术：管理者专业辅导技巧
- n 你很快就能学会的！：一对一培训的技巧

4. 团队管理

- p 建设完美的团队：
贝尔宾团队角色理论及实践
- p 挑选完美的团队：
贝尔宾选拔团队成员理论及实践
- n 团队领导艺术：如何领导团队
- n 团队精神？：成为高效的团队成员
- p 你的团队起作用吗？：
贝尔宾高效团队工作理论及实践
- p 留人艺术：如何留住你最好的员工
- p 群策群力：专业团队决策
- p 学徒系列：团队合作及领导力案例研究 **New!**

5. 管理效率

- p 过程管理：100%一次性质量达标
- p 应变技巧：成功实施变革
- n 项目管理：如何领导项目团队
- n 文件处理高手：如何做好文档管理
- n 你会读财务报表吗？：
企业财务的基础知识 **New!**
- n 杰米的厨房：领导力的要素 **New!**
- n 杰米的厨房：团队合作要素 **New!**
- n 乱了头绪的经理人：时间管理与授权 第一部 第二部
- n 乱了头绪的经理人：时间管理与授权 第三部
DVD1与ELN均为2套，第一部与第二部为1套，第三部为1套
- n 赢得时间的30种妙计：时间管理见成效
- n 杰米的学生餐：管理变革 **New!**
- n 杰米的学生餐：适应变革 **New!**
- p 学徒系列：如何高效运作项目 **New!**
- p 压力之下：正确处理压力

英国video arts 中文系列产品一览表



客户服务系列

DVD : 10个专题 ; e-learning : 10个专题。

- | | | | |
|---|--------------------------|---|-----------------------------------|
| n | 行为的魔力 ：客户服务行为准则 | n | 是谁卖给你的呢？ ：有效售后服务 |
| n | 难缠的客户 ：圆满解决客户的要求 | p | 你是这样失去客户的 ：客户服务的负面行为 |
| n | 电话这一端 ：提高呼叫中心的效率 | n | 面对客户的投诉 ：第一部 第二部 |
| n | 做好内部工作 ：满足内部客户的需求 | n | 电话觅金 ：把握客户来电中的商机 |
| n | 内部客户 ：内部客户服务指南 | n | 投诉 ：5种技巧有效处理投诉 New! |

销售技能系列

DVD : 8个专题 ; e-learning : 3个专题。

- | | | | |
|---|------------------------------------|---|-----------------------------------|
| n | 卖给我吧！ ：专业销售技巧 | p | 站在讲台前 ：站台技巧 |
| p | 乱了头绪的销售员！ ：销售时间管理与计划 | p | 生意好伙伴 ：诚信促进销售 |
| p | 电话销售培训宝典 ：电话销售术 | n | 零售一线 ：专业零售销售技巧 |
| p | 学徒系列 ：销售及谈判技巧案例 New! | n | 销售制胜之旅 ：实用销售指南 New! |

DVD全套系列：67个专题。

标注“ ”的是表示有e-learning产品的录像。

标注“ ”的是表示无e-learning产品的录像。



n 关于 VideoArts

Video Arts公司是由一群电视专业工作者于1972年创立的，其中包括英国最著名的喜剧明星约翰·克里士先生 (Mr. John Cleese)。三十多年来，该公司逐渐成为世界上首屈一指的培训录像产品制作公司。

Video Arts 公司的系列培训录像产品蕴涵了高水准的制作技术和成效卓著的培训效果。不但能够给人以启发和教诲，还能寓教于乐，具有很强的观赏性。

目前全世界大约有10万家公司、机构经常使用由Video Arts公司出品的200多种培训录像产品。我们的学员遍布全球50多个国家和地区，在全球各类有影响力的培训产品会展上，Video Arts共赢得了200多个奖项。

Video Arts培训录像产品旨在帮助学员改善人生态度、提高专业技能、拓展思维模式。培训的形式十分注重结合实际，所有内容都是来源于特定领域的专业人士的实际经验总结，并由专业行为学家指导摄制的。



高效管理系列

——沟通管理

n 直言不讳

表达的艺术

录像（27分钟）

课时（半天）

目标

帮助学员树立信心，学会如何坚定而有力地表达自己的想法和观点。

内容简介

在不同的场景中展示了如何进行有力表达的技巧，这些场景包括从管理层的会议到两人之间面对面的谈话。

这部录像展示了表达想法的基本原则是实事求是，而现实中人们往往害怕由此造成的后果而不敢表达自己的真实想法。然而，这种恐惧往往是被夸大的。录像向那些唯唯诺诺的人（即使要求他们这样做，他们也不敢）突出强调了这一点。

录像还展示了为什么咄咄逼人的行为从长远来看是行不通的，表明了凡事要保持商谈的立场以及坚持这个立场的重要性。

特点与应用

- 尤其适用于中下层管理者、销售人员及采购人员
- 以戏剧化的幽默剧情，强有力地突出了学习要点

n 谈判艺术

终身受益的技巧

录像（31分钟）

课时（半天）

目标

向各个层次的员工教授谈判技巧，使他们在各种谈判中争取到公平的结果。

内容简介

无论在什么地方，只要谈判双方达成交易，就可能会有一方很生气，觉得被骗了。其实双方的本意都是想达成一个“双赢”的结果。

本片对一次谈判活动，从见面开始到最终达成协议的整个进程采用类比的手法描述了谈判双方关系的发展变化过程。谈判就好比是一种婚姻关系，目的不是为了只让某一方受益，而是要达成对双方都有利的协议。剧中主人公采用各种技巧控制着谈判的各个阶段，充分展示出了编者所要表达的培训要点。

本片介绍了在谈判中可以运用的各种技巧和肢体语言，还展示了过分情绪化的举动会导致徒劳无益的争吵。配备的培训手册中还讲解了对付威胁及最后通牒的各种方法，以及打破僵局的多种对策。

特点与应用

- 课程内容适合于各类人员，尤其适合经常与客户及供应商打交道的人员
- 对于如何确立谈判目标、优先次序、底线、以及哪些是谈判关键点进行了讲解和分析

n 电话沟通技巧

有效电话沟通

录像（34分钟）

课时（半天）

目标

使学员掌握如何正确地通过电话进行工作上的沟通。

内容简介

本片讲述了一名市场部的经理助理准备为当地的行业协会举办一次主题为“专业电话技巧”的小型研讨会，但是她本人的电话技巧也还有待提高。

好在她身边有人给她指出、并帮助她克服不足之处。本片所讲授的内容还包括：电话沟通也应该从语言上的“握手”开始，应该在4次铃声之内接起电话，接听电话后要以恰当的方式作自我介绍，同时还要让对方能从你的声音里感觉到你的笑容。

本片还说明打电话之前的准备工作也是至关重要的——通话时应准备好相应的材料和数据，要重复一些关键性的话，让对方明白你已领会了他的意思。电话沟通过程中，应该提一些开放式问题来了解情况，要经常称呼对方的名字来建立一种信任感。电话结束前，必须要确认你已经明白了对方的意思，并记录下需要跟进的事情。片中最后还提到了语音留言，无论是在别人或自己的电话机上留言，都应遵循同样的规则。

特点与应用

- 针对电话沟通从头到尾的整个过程，讲授了系列实用的规则
- 通过屏幕上令人印象深刻的情节画面，极为有效地展示了业务上所需的电话交流技巧

n 流言的终结

在变化的环境中加强沟通

录像（28分钟）

课时（半天）

目标

使管理者了解如何避免由于公司内部缺乏正式沟通渠道而造成流言满天飞的不正常局面。

内容简介

员工需要及时了解公司内部的情况，尤其对那些正在发生、可能会影响到员工个人的事情。因为一旦流言蔓延开来就很难收拾了，再要去纠正，更是难上加难。

本片向我们展示当人们开始担心、怀疑的时候，往往会编造出一些假想的情况。一家公司最大的客户近日宣告破产了，该公司的总经理制定出相应的应急计划，而且她深信这个新计划会减少进行强制性裁员的可能性。管理层的各位经理都纷纷将好消息传达给下属，除了生产部门的经理。于是他的员工们开始担心，流言满天飞，而且其他部门的员工似乎比他们知道得更多，这更加剧了流言的蔓延。

直到员工中有人把情况反映上来，这位经理才意识到自己犯的错误，于是他深刻地认识到加强组织内部正式沟通的重要性。

特点与应用

- 通过对日常工作的再现、和各种实际情况的演示，清晰直观地介绍了组织内部沟通的概念，并强调了如何预防相关问题的出现
- 强调了经常组织团队成员开会进行沟通的益处，以及如何鼓励大家踊跃出谋划策

n 潇洒走上台

如何克服当众演讲的恐惧

录像（30分钟）

课时（半天）

目标

为各层次的人员讲授当众演示的技巧，帮助学员们树立自信心，提高演讲能力。

内容简介

公司年轻的女行政人员认为她只要准备好一份书面的办公室搬迁报告时，还比较自在。但是，当她接到上级通知，要向董事会成员当面陈述这份报告时，她完全慌了手脚。

她首次尝试一塌糊涂，幸而在一位同事的鼓励和引导下，她逐步领悟到了公开演示的成功秘诀。该同事提醒她，对于该项目她比任何人都了解，这给了她很大的信心，她认识到：只要按照正确的方法来演讲，没有理由再杞人忧天。

遵循着几个简单的步骤：情况、可选方案和建议，她终于克服了恐惧，成功地完成了这次公开演示。同时她也体会到：针对不同的听众群，必须要相应地调整演讲内容

特点与应用

- 非常适合初登讲坛的人员，也适合有经验的人士总结演讲技巧
- 表明只要掌握正确的方法，没有“天生的演讲本领”的人也能成功地进行演讲
- 向人们讲授了如何就复杂的提案进行有效的沟通

n 撰写报告的艺术

如何编写高质量的报告

录像（20分钟）

课时（半天）

目标

使学员掌握撰写书面报告所需的技巧，使写出的报告简单易读、内容充实、并且富有启发性。

内容简介

一篇好报告作用深远，读起来只需几分钟，所蕴涵的价值却可以持续数月，甚至在整个公司乃至在全世界广为流传，一篇好报告还能反映出作者深厚的专业知识和不俗的见解。

本片讲述了写出一篇好报告所需要的六大步骤。紧扣主题，合理组织论述以及运用四个P要素（情况、问题、可选方案和建议），能使写出来的报告内容充实、富有建设性，论点扎实、具有说服力；避免使用行话、保持字句段落简短扼要，可以使报告简单易读；使用标题、副标题、双倍行距等具体手段能充分表达重要信息，让读者更愿意看，并积极予以回应。

特点与应用

- 适合于各个层次需要写报告的人员
- 清晰论述了报告的结构和四个P要素

n 心不在焉

缺勤管理

录像（23分钟）

课时（半天）

目标

帮助管理者处理好团队的缺勤问题。

内容简介

缺勤是企业的常见问题，每年英国企业因此损失近110亿。但有些请病假的员工并不真正是因为生病，他们也许遇到了一些不想面对困难，比如办公室欺凌，又或是碰到了照顾孩子的问题，又或只是请假去打打高尔夫球。工作中一点点的小变动，处理不当，都会影响到人们的斗志，从而导致缺勤问题。

此视频课程幽默风趣，引人入胜，完整展现了一位管理者从认识到缺勤问题到采用各种积极有效的方法解决问题到最终有效控制缺勤的经历。

此视频课程的知识要点覆盖了缺勤管理的所有方面，包括休假回来后的面谈，同时，也教管理者如何在以下3个阶段处理好一些敏感的问题：

1. 承认问题
2. 识别原因
3. 就解决方案达成共识

特点与应用

- 帮助管理者承认问题，准备并应用合适的方法进行缺勤管理
- 通过一系列的行动指南，帮助管理者更有效地就解决方案达成共识

n 一切尽在演示中

录像（17分钟）

课时（90分钟、半天）

目标

帮助大家安排有效的演示结构并且进行有效演示，同时避免为PPT演示文件所累。

内容简介

我们所有人都曾经不得不如坐针毡地听完一场演示，这样的演示让我们感到筋疲力尽、无聊乏味或难以理解。一场糟糕的演示会让听众感到稀里糊涂，让演示者感到灰心丧气。而一场经过充分准备和深思熟虑的演示则能够让演示者充满信心地确认他们采用了趣味盎然和引人入胜的方式，把他们希望传递的信息传达给了听众。

艾伦是一个演示老手。他在他的演示中传递了过多的信息，也不管他的听众是不是记得住这么多信息！克里斯帮助他反思这些不太成功的演示努力，并且帮助他对他的演示准备、结构和风格进行思考，以确保他的每一个听众在听完演示之后，都了解他希望传递的信息。

这个幽默诙谐的课程关注的是良好的演示技能的基本要素：结构、幻灯片和演示过程。

特点与应用

- 如何安排有效的演示结构
- 如何使用幻灯片为各个要点提供支持：不要与它们发生抵触、重复它们或把它们弄混淆
- 如何引起和保持听众的兴趣和注意力

n 开会，又是开会！

录像（34+26分钟）

课时（半天）

目标

使学员掌握主持会议、举办会议的技巧，以及如何使会议达到理想的效果，并对与会者起到鼓励和促进作用。

内容简介

第一部：高效会议主持。介绍了专业会议技巧的五项准则，阐述了如何把一次普通的员工聚会改造为一场正规的业务工作会议。

故事发生在一个梦魇中的法庭上，一位愤世嫉俗的经理由于失败地主持了一个会议而接受“审判”。他既没有准备会议上的讲话内容、也没有预先向所有人通报会议的主题，甚至忘记通知有关人员来开会。他既没有计划会议的议程安排，也没有对会议讨论内容进行控制，更没有做好会议记录。在“审判”中法官以这次开会为参照，演示了采用这种方式主持法庭审判的情况，结果造成审判过程一片混乱。

这个梦境非常生动形象，那位被审查的经理最后痛下决心，开始运用这些会议技巧的准则。

第二部：会议中的人际层面。在第一部中出现的那位“有罪”的经理，又回到了梦魇中的法庭。这次他仍被起诉，是因为忽视了会议中的人际层面因素。他那些不规范的行为，再次作为证据被回顾。他没能阻止一场争吵，允许讨论内容偏离主题，自己又被迫做了一个草率的决定。录像展示了让所有与会人员参与会议决策的重要性，并确保他们理解每个阶段的要点。

特点与应用

- 适合管理人员，以及所有需要主持会议的员工
- 把晦涩枯燥的会议技巧问题，以简单生动的方式表现出来，使学员记忆深刻

n 开会，又是开会！2012

如何使会议更有成效

录像（30分钟）

课时（半天）

目标

使人们更有效地组织和主持会议，并激励到与会人员有兴趣和动力参加会议。

内容简介

“我要去开会了。”这是关于会议的课程。之所以谈论这个问题，是因为在开会时人们纷纷感到疲倦、无聊，感到是在浪费时间。但会议就是管理。如果不聚在一起讨论问题、分析观点、得出结论，那就不能称之为团队。除了传统的面对面开会，人们越来越多地使用新科技在线和同事们见面，由此也形成了“虚拟团队”。

此视频课程就是要帮助人们高效地召开会议。知易行难，近期调查显示，49%的管理者认为，他们每周在开会上至少浪费3个小时。21%的管理者认为，有80%的会议纯粹是浪费时间。

会议几乎是团队成员能够全部到场的唯一机会，来自不同地域、不同时区的与会者聚集一起，在会议中，管理者终于有管理现场的机会，而不再是听取手下一个一个地进行报告。如果在这样的场合，管理混乱，与会者不仅会对管理者失去尊敬，而且也会对整个公司管理体系失去信心。

很多管理者认为会议管理的技能是不可以被调教和学习的。但事实是，开会不是一种天赋，而是一种可以学会的技巧，是种技术。实际上，这种技巧包含5个因素。这5个因素，将通过video arts的最新培训影片《开会，又是开会！》进行说明，这是精心打造的管理课程，在世界各地的管理人员中广受好评。那是因为大家都知道，会议是整个管理工作的核心环节，并能通过学习得以改进。

通过影片，学员将会了解如何更好地准备会议、有效控制会议进程。

约翰·克里士先（John Cleese）在片中出演法官，演绎了各种开会场景在法庭的重现。

特点与应用

- 高效组织和主持各类会议，使其富有成效

n 坚持自我

如何直言不讳

录像（26+13分钟）

课时（90分钟、半天、1天）

目标

向员工介绍什么是直言不讳的行为，以及何时、何地、怎样运用这种行为。

内容简介

唯唯诺诺的人试图避免对抗，可是他们无法获得他们的预期结果。咄咄逼人的看上去经常取得成功，可是他们很少能得到他们的同事的长期合作。

因此，直言不讳的表达方式更具有优势。直言不讳与倾听和接受同事或客户的观点并不冲突，而且更有可能达成令人满意的解决方案。通过直言不讳，可以提出和阐明可能具有重要价值的想法。如果能够表现得更加直言不讳，你的员工则能更加积极、更加具有创造性并且更加有效地完成他们的工作。

这门寓教于乐的课程对唯唯诺诺、咄咄逼人和直言不讳的行为进行了阐述。本课程结合一系列棘手的情境（在办公室、在会议上甚至是在医院里），对直言不讳的行为的各种技巧和方法进行了介绍。此外，本课程还介绍了如何理清你的思路 and 想法以及如何坦率和中肯地表明你希望取得的预期结果，同时尊重与你打交道的其他人的权利。

“《坚持自我》是一门值得信赖、有效和有趣的培训课程。”

- Stephanie Sparrow, Training and coaching today

特点与应用

- 鼓励员工畅谈他们遇到的问题而不是将问题隐藏起来
- 帮助员工了解如何直言不讳地对不同的行为作出响应
- 提高员工的自信、士气和生产率

n 我要去开会了

录像（17+21分钟）

课时（半天）

目标

帮助与会人员掌握所需的技巧，进行充分的准备，在会议上有效发言。通过5个短剧，介绍了如何处理会议上可能会出现5种难以应付的情况。

内容简介

第一部：搞砸的会议。这次课程包括两部录像，主要人物是一家大型医院的一群中层管理人员。第一部录像讲的是吉米正准备和同事一起去参加一次例行会议。不幸的是，他的准备工作不是我们愿意看到的。用“他随手抓起几本文件，结果迟到了”来描述更为确切。讲解人告诫他这样做可不好，可是他却由于过于匆忙而没有听进去。会议不可避免地彻底失败了。在他回来的途中，讲解人告诉他应该怎么做，他也获得了改正的机会。做好充分的会议准备就会出现截然不同的结果。

然而，吉米的麻烦还没有结束。首先，因为他无话好说却乱发言、不愿意按照议程讨论，结果惹恼了会议主席。他又和一位同事因意见不和激烈地争吵起来。在这两个事例中，讲解人指出了他所犯的错误并说明了如何保持冷静和礼貌，从而改善他的行为。

该录像展示了如何避免常犯的错误、如何做好开会的准备、如何提出自己的观点并在辩论中获胜。关键行动包括：

做好充分的准备——调查客观事实、专业地提出你的案例、对可能遇到的反对意见做好准备

发言要简短——言简意赅，遵守议程；如果确实无话好说，要保持安静

保持冷静和礼貌——要用提问方式提出反对意见而不要抵触对方、表现出你确实在倾听对方、要尊重对方的观点、承认自己的弱点和他人的优点

第二部：面对“威胁”。这5个短剧展示了如何应付那些妨碍会议取得成效的行为。吉米无法应对这些“威胁”、致使这次会议成了一场闹剧。

“唠叨型”说话没完没了，浪费大家的时间、他的发言对会议毫无帮助；

“好战型”只对维护自己的部门的利益和名声感兴趣；

“扼杀型”毫无主见、只会攻击他人；

“强势型”偏好以势压倒他人的意见；

“干扰型”总是在别人发言的时候插话，觉得自己的话比谁的都重要。

然而，吉米在讲解人的指导下，学会了正确处理这些“威胁”，引导会议回到了正题。

特点与应用

- 有效的会议能促进团队建设、改善其业绩
- 适合任何与会人员
- 展示了如何轻而易举地应付可能会碰到的几种性格类型的与会者

n 奇妙的肢体语言

擦窗工人严重的办公室生活

录像（21分钟）

课时（半天、1天）

目标

帮助学员们通过观察他人的行为举止来了解其思想感受。

内容简介

片中的擦窗工人像看戏一样观察着形形色色的公司生活，他听不见窗户里的人们在说什么，就凭借观察他们的行为举止来推断正在发生的事情。

本片对机构中的经理、主管以及销售人员都很有帮助，使他们充分意识到自己的行为举止能表达出来的信息，以及对他人的影响。本片还展示了一些肢体语言的范例，很多都是学员们以后可能会用到的，并教授了如何调整自己的肢体语言来达到特定的目标，以及如何通过观察肢体语言来洞察他人的思想感受。

特点与应用

- 适合各类人员用于人际交往中
- 对肢体语言的剖析引人入胜，对职业生涯的各个方面都很有帮助

n 从“不”到“是”

达成共识的说服技巧

录像（27分钟）

课时（半天）

目标

使管理者掌握在主持会议时或试着对别人产生影响时所必备的说服技巧。

内容简介

如果达成共识之路是充满荆棘和坎坷的，那么说服技巧就是一门必须去学习的艺术。这不是让你运用权威去压制或轻视别人，而是让你根据所有人的需求进行一种三步骤方法：积极倾听；表达你的感受；征询别人的想法并制定解决方案。共识就自然而然地达成了。

特点与应用

- 管理者主持协商会议或进行谈判的重要技巧
- 支持管理与领导力技巧方面的课程
- 一种清晰的令人印象深刻的，易于实践的三步骤结构

n 沟通高手

人际沟通通用技巧

录像（22分钟）

课时（半天）

目标

使学员们掌握与同事、客户进行沟通的技巧。

内容简介

良好的沟通是一个双向的过程，沟通双方首先要考虑到对方的感受。本片通过实际事例来讲述如何做到这一点，片中的主人公在工作中需要密切联系，在前途上也是休戚相关，但他们彼此很难沟通，难以达成一致。

在学习了沟通技巧之后，他们终于能够相处融洽，并共同完成工作目标。本片阐述了只要通过努力，人人都能成为沟通高手。

特点与应用

- 适合各类人员在不同的职业发展阶段学习
- 清晰地阐述了由于沟通不利所产生的各种问题以及解决的方法



高效管理系列

——面谈技能

n 这是你的选择

招募面试技巧

录像（30分钟）

课时（半天）

目标

使管理者们掌握进行员工招募面谈时所需的各类技巧。

内容简介

招募面谈有点像侦探工作，无论是从内部选拔还是从外部招聘，都要运用各种线索，找到适合的人选。为公司发掘出宝贵的新资源，同时也能使团队成员受到新成员的鼓励。

在片中可以看到：很多管理者会在这个代价高昂的行动上犯错误。片中的三位管理者都犯了常见的错误，本片又展示了他们是如何从这些错误中汲取教训的。

埃塞雷德对招募面谈一点准备都没有，对招募职位的性质及应聘者资料知之甚少，还在面试过程中不断被电话打断。直到最后，他学着变得更有条理，更为专业，从而作出最佳选择。伊万在招募时，总爱滔滔不绝地说自己的观点，不给应聘者说话的机会，最后他终于学会了向应聘者提一些开放式的问题，并倾听他们的回答。吉莉安在面试的时候比较沉默，总是让面试对象说个不停，对心中的疑惑也很少提问，最后她意识到自己需要更积极一些，有针对性地去获取她需要的信息。

特点与应用

- 适用于没有招募面谈经验的管理人员
- 采用正确行为与错误行为的对比拍摄手法，给人留下深刻的印象

n 咱们谈谈吧！

纪律面谈技巧

录像（28分钟）

课时（半天）

目标

使管理者们了解如何通过加强必要的纪律约束，使员工长期保持理想的工作表现。

内容简介

本片针对那些承担员工管理职责的管理者和团队领导们，演示了一次“搞砸”了的纪律面谈。通过对不正确的谈话方法进行分析，介绍了正确的谈话技巧，如何有效地激励员工，与公司的发展方向要求保持一致。

片中介绍了三种有待改进的管理方式：埃塞雷德没有做任何准备，他把纪律谈话看成是对员工的一次象征性批评，毫无准备。后来他不得不学习应如何找出每位员工的业绩表现和指标之间的差距。伊万很少向别人提问或倾听别人解释，后来他发现自己必须学会运用技巧，找出某些员工表现不佳的真实原因。吉莉安把纪律面谈看成是一场意志的较量，担心自己会失败。后来她意识到自己必须和员工制定出一个双方认可的工作计划，使某些员工的工作表现提高到要求的水准。

本片演示了几位管理者在不同的环境里如何化解冲突，将“问题员工”们转变成成为团队中有价值的成员。

特点与应用

- 全面展示了各种必不可缺的面谈技巧
- 尤其适合于一线的管理人员和团队领导者

n 你能抽些时间吗？

咨询面谈技巧

录像（25分钟）

课时（半天）

目标

帮助管理者们掌握处理各种棘手情况的技能，即如何鼓励员工以积极的方式克服各种个人问题。

内容简介

每当在工作中公开谈到个人问题时，很多人就会感到不自在。过去，上班族们总抱着“工作第一，生活第二”的职业态度，但现在不同了，很少有人一心扑在工作上，人们更为关注自己的生活质量，希望把工作和生活保持在最佳平衡状态。

导致这些变化的真正原因很难说清。除了市场竞争更为激烈，工作节奏更快等环境压力，员工还要面对上下班的交通，承担家庭的重担。难怪越来越多的公司开始重视员工的个人生活，努力寻求各种方式来缓解他们的压力。

本片介绍了一些必要的沟通与协调技巧。管理者要保持友善，关心员工，并运用这些技巧处理好员工的个人问题。

特点与应用

- 是对面谈技巧和管理课程的补充
- 适用于经验较少的管理者、团队领导以及员工个人
- 关键片段内容非常适合“角色扮演”等练习

n 我表现得怎么样？

完美的评估面谈

录像（26分钟）

课时（半天）

目标

帮助管理人员合理运用评估面谈的技巧，了解员工的需求并提供必要的支持、有效评估他们的业绩。

内容简介

评估对于企业和员工都是非常有益的一项工作。它给企业指明方向，使员工明白各自的工作对于企业整体的意义；也向个人阐明企业对他们的期望、了解他们需要的支持和帮助、并向他们提供反馈——指出哪些地方做的不错、哪些地方需要改进。业绩回顾有助于企业的改进和发展，是企业在激烈的竞争中取得成功的关键。

如果进行不当，对于被评估人而言，业绩回顾可能是毫无帮助且令人严重受挫的经历。很多评估人缺乏正确的评估态度和技巧。他们认为这是一个毫无意义的过程、是高层管理者和人事部门强加给他们的例行仪式。评估人不但自己没有做好准备，也没有给被评估人充分的时间来做准备。他们攻击员工的性格，仅根据人们的看法而不是事实来评判是非。最后的结果是双方没有就行动计划达成一致、无法采取进一步的行动。这部录像将帮助评估人避免这些易犯的错误、以正确的方式来激励员工、增强企业的实力。

特点与应用

- 鼓励评估人采用恰当的行为技巧
- 适用于管理者和团队领导人

n 绩效评估的“梦魇”

一种看待评估的全新视角

录像（30+17分钟）

课时（半天）

目标

改变你们组织中每一个人对评估的看法。

内容简介

每一个组织都有一套不同的绩效评估系统。即便如此，大家对评估作出的反应经常都是相同的 - 没人喜欢评估。“绩效评估”这个课程旨在鼓励人们从一个更加积极的全新视角来审视评估。

本课程包括两个部分，分别面向管理者和评估对象。这个趣味盎然的课程通过形象生动的人物展示了不同的行为和技巧，并且表明了管理者和评估对象在评估过程中都需要发挥同等重要的作用。

向管理者提供的帮助

“第1部分：每一个管理者的恶梦”面向的是那些虽然了解员工绩效评估的重要性、但是经常感到难以有效地进行评估的管理者。通过减少对立并且发挥更多的建设性作用，管理者将能够有效地应对所有的绩效评估。

对于那些具有代表性的“棘手”人物，通过运用一些简单和有效的策略，可以获得他们的认同。在这些人物身上，我们展示了管理者能够发展的关键评估技巧。

“第2部分：每一个评估对象的美梦”面向的是接受评估的员工。这个部分展示了绩效评估的积极方面，并且全面和生动地阐释了如果评估对象和管理者都能够正确地看待绩效评估，绩效评估将进展顺利。这个部分向评估对象和管理者表明了成功的评估能够取得什么成果。

特点与应用

- 管理者和评估对象积极和热情地看待绩效评估
- 进行有效的绩效评估来鼓舞和激励员工

n 挑战的评估面谈

业绩评估面谈的双方

录像（28分钟）

课时（半天）

目标

使管理者们了解如何进行正面的、积极的业绩评估面谈，学习将面谈重点放在激励员工和提高工作效率上。

内容简介

本片介绍了三种常见的被评估者风格，对管理者们来说都不太容易应付，并明确地演示了怎么样才能使面谈更有建设性。

害羞的莎伦从不轻易表达自己的思想和忧虑，她的上司始终无法了解她的真实感受，因此对于评估面谈的结果并未给予很大期望。然而，当上司尝试使用“开放式的问题”进行询问，并积极评价了她的工作能力时，莎朗受到了很大的鼓舞，继而以积极的态度参与面谈。

冲动的特蕾西动不动就顶撞上司，和同事们也不和睦，她的上司对她的个性颇为不满，经常为此和她争吵，影响了工作效率。在面谈时，上司有技巧地让她进行自我评估，分析自己的工作成绩，这使得整个面谈的气氛大为改观。

咄咄逼人的艾伦利用面谈的机会对整个公司上下评点一番，他的上司颇为恼怒，差点失去对面谈的控制。但是当他提醒艾伦要实事求是，以切实的、可衡量的工作目标为依据时，艾伦对待工作的态度开始转变了。

特点与应用

- 本片内容是各类管理技能培训必不可少的组成部分
- 适合于所有管理者和团队领导者

n 绩效管理每日做

评估之外

录像（25分钟）

课时（120分钟、1天）

目标

使管理者了解如何在日常工作中让员工绩效表现良好，而不是一味地通过绩效评估。

内容简介

对于很多管理者而言，绩效管理仅仅意味着一年一度的绩效评估，没有其他。在如今现代、高压力的工作环境下，管理者很容易忽视他们的主要职责是从他们管理的团队中根据日常表现挑出绩效最好的。

简短易学的5步走视频课程能帮助管理者鼓励他们的团队有出色的绩效表现。片中，大卫（IT部经理）和路易丝（市场部经理）发现了绩效管理的真正含义。大卫个性随和、好脾气、很友善，但不能一视同仁地坚持原则，不清楚作为一个管理者他想做些什么以及别人期望他做些什么。相比之下，路易丝做事有条不紊，但她很少让她的团队通过合作一起参与，结果是，她的团队成员不能得到他们本应该有的很好的发展。

大卫和路易丝两位学习了评估之外的简单的绩效管理方法，并开始付诸实践。不论是对他们两个团队的绩效表现，还是对他们共同合作的项目实施结果，都有很明显和切实的改善。

特点与应用

- 基于日常工作提升团队的绩效表现
- 更好地激励团队成员使各人的优势都有用武之地
- 有效提升管理技能使其更上层楼

n 行为面谈

在招聘中避免猜测

录像（25+14分钟）

课时（半天、1天）

目标

学会运用“行为面谈”这一概念，对应聘者在今后的表现进行预测。

内容简介

所有希望进行有效面谈的人都需要认识到，过去的行为是对今后的表现进行预测的关键所在。应聘者的资格、经验和以前的职务都是我们需要了解的重要细节。可是还有一个问题还没有得到解答：应聘者在我们招聘的这个工作岗位上将会有什么样的实际表现？

招聘者可以运用本课程中演示的提问技巧而不是直觉，根据应聘者以前的经历来收集相关信息。

《行为面谈》是一门适于管理人员、主管人员和人事专员的课程。通过现实的面谈情境，本课程介绍了行为面谈的四个技巧，并且表明了对岗位要求进行全面评审、列出面谈提问清单、在面谈过程中获得行为事件并且对照岗位要求对应聘者的技能进行评估的重要性。

特点与应用

- 掌握一项重要、有效和行之有效的关键面谈技巧
- 确保企业总是能够招聘到适当的员工

n 激励的最佳方式

告知与参与

课时（半天）

目标

确保管理者告知并让团队每个成员参与，以提高员工的动力和机构的生产力。

内容简介

研究表明，在全世界的各种组织中最常见的两种抱怨就是‘没有人告诉过我们’和‘没有人问过我们’。《激励的最佳方式》由两部录像组成，这两部录像分别反映了如何解决这两个问题。

第一部：没有人告诉过我们。录像中的经理认为他的员工都很懒惰，并且需要不断的督促。然而他没有设身处地地为他们想过，直到他受到来自健身教练的同等待遇时，才意识到他需要采取一种更为积极的方法。这意味着要告知别人，了解如何评估业绩、给予赞美和鼓励。

第二部：没有人问过我们。反映了当经理试图努力承担大量职责时，项目是如何失败的。让整个团队帮助决定最佳的行动方式会促使项目成功，这一点是非常重要的。在课程中将学习：欢迎提出建议，寻求帮助和运用团队中的个人技巧。

最后一点，如果人们都能多产的，成功的，并且愿意为事业做出贡献，那么他们都需要有所成就，而不是完成任务。

特点与应用

- 引人入胜的剧情，幽默的语言使人们印象深刻
- 现实的工作场景，让人们易于联系实际
- 适用于有团队责任感的个人
- 反映了授权给职员的关键点

n 业绩说话

录像（18+20分钟）

课时（1天）

目标

帮助管理者通过表扬、鼓励员工，使他们认识到他们付出的努力是值得的；学习批评指正员工的管理技巧，使他们避免犯同样的错误，改善工作表现。

内容简介

第一部：赞赏的重要性。员工辞职的主要原因是自己受到的赏识不够。这一录像强调了适当的表扬是一项强有力的、易于使用的管理工具。正确运用这一工具可以收到令人意想不到的效果，能极大地提高员工的工作效率、改善其工作质量。

一个员工流失率高的部门会面临失去员工：某位员工主动、全力帮助某位客户，却受到经理的批评并且没有批准其报销出租车费。

如果管理者对表现出色的员工和他的工作表现出兴趣和赏识，那么员工会重新焕发工作热情、改变工作态度。

学会使用这些黄金法则：让员工知道他们为什么会受到表扬；表扬的时候不要因为说了某句话而适得其反；客户或者高层管理者对员工的表扬向大家传达。

第二部：建设性的批评。没有人愿意受到批评，很少有管理者喜欢向他们的员工提出批评，而这却是必不可少的。这一录像的背景是某个区委员会的办公室。由于会议准备过程中的疏忽导致一项敏感的计划方案受到否决而无法实施。规划主任一开始不知道该怎么来面对工作一向出色的助理，直到首席行政长官发出备忘录坚决要求就此事进行反思。

规划主任没有去弄清楚到底发生了什么、该采取哪些措施加以改正，而是用一些不妥的方法来惩戒该助理，让她在一大群同事面前做自我检查，结果没有找出错误所在，把批评的矛头指向了个人而不是所犯的错误。

学会正确处理这种情况意味着了解问题的起因。该助理提出了在以后的工作中如何避免犯同样错误的方法。

特点与应用

- 说明为什么管理者不会表扬员工
- 在企业文化中突出赞赏他人的价值
- 表明表扬和建设性批评不是天生具备的、是可以通过学习掌握的技巧
- 列出了七项关键行动，如何进行正确而有效地表扬和建设性批评



高效管理系列

——辅导发展

n 员工的好帮手

管理者专业辅导技巧

录像（37分钟）

课时（半天）

目标

帮助管理者掌握专业辅导技巧，并通过这些技巧提高部门员工的业绩。

内容简介

理解辅导的必要性以及如何进行辅导，这是管理者工作中必不可少的一部分。这部录像内容生动有趣，讲述的是一个对辅导技能一无所知的经理如何学习辅导技能的故事。

这位经理需要明确哪些是团队成员应承担的任务，并予以相应的辅导。他学会了如何明确对方需要辅导的方面、如何实施辅导以及如何监控其结果。

详尽的录像内容展示了这位经理如何通过正确的辅导，提高员工的业绩和积极性；展示了专业辅导技巧是帮助员工和企业共同发展的重要工具。

特点与应用

- 适用于各级管理层的重要工具
- 是管理技能和领导技能的辅导教材
- 将正确行为和错误行为进行对照

n 传授的艺术

管理者专业辅导技巧

录像（25+10分钟）

课时（90分钟、半天、1天）

目标

帮助管理人员掌握他们需要的辅导技巧从而指导和鼓励员工提高他们的绩效水平。

内容简介

有效的辅导有助于员工取得进步并且为实现企业目标作出更大的贡献，而且还能够确保个人获得他们需要的一对一的指导从而发挥他们的最大潜力。

虽然辅导是如此重要，可是却常常被忽视。虽然管理人员越来越多地被要求对辅导承担责任，但是管理人员很少接受过关于辅导的培训。此外，工作压力也常常导致辅导没有得到应有的重视。

本课程由Armando Iannucci（电视剧集《幕后危机》（The thick of it）和《我是艾伦·帕崔奇》（I'm Alan Partridge））编写。在这门幽默诙谐的课程中，采用了明确的讯息以及关于正确（和不正确）的辅导的实际和可信的事例。本课程还表明了有效的辅导如何能够为各个部门提供帮助以及辅导者将获得什么样的个人回报。

特点与应用

- 帮助管理人员掌握必要的技能从而对员工进行辅导
- 获得有效辅导的员工将发挥他们的最大潜力并且提高他们的绩效水平从而为企业作出更大的贡献

n 你很快就能学会的！

一对一培训的技巧

录像（27分钟）

课时（半天）

目标

使管理者们掌握为下属员工提供一对一培训所应遵循的准则。

内容简介

这是一部关于一对一培训技能的权威性培训产品，表演风格幽默诙谐，内容注重理论与实际的结合，令人难忘。

本片论述了一对一培训技能对管理者和团队领导者们的重要性。在多种一线培训现场，如仓库、办公室、旅馆、甚至在牙科诊所里，应该如何运用这些技巧。揭示了员工想要学习的心态，以及如何帮助他们学习的方法。

管理者们必须细心准备，充分了解培训的内容以及培训的对象。本片介绍了如何把培训内容具体化，并化整为零，以帮助员工们掌握和吸收。此外，培训工作还要保证员工们在每一步培训中都有实践的机会，并要在培训的各个阶段及时对员工的成绩给予表扬和鼓励。

特点与应用

- 为那些管理下属的经理主管提供系统的培训员工的技巧
- 有多种不同场景的实例演示，便于学员联系自己的工作实践



高效管理系列

——团队管理

n 建设完美的团队

贝尔宾团队角色理论及实践

录像（29分钟）

课时（半天）

目标

帮助管理者学习九种关键的团队角色，最终形成高效的完美团队。

内容简介

管理者必须了解团队成员会为团队带来不同的技能和经验，同时，还有他们的个性。善用员工行为上的优点，可以创造平衡的团队，同时，在很大程度上也有助于团队和个人的表现。

这部录像戏剧性地表现了贝尔宾博士的团队角色理论，并解释了如何识别九种重要的团队角色，以保持一个平衡的团队。录像说明了尽管每个团队成员都有自己的功能角色，比如，市场或会计，但他们也有团队角色。这些对团队的成功起到了至关重要的作用。九种角色中的每一种都被进行了定义，并用行为表现出来。

贝尔宾解释，在成员较少的团队中可能存在一人多职的现象。他展示了如何对行为技巧进行评估，以及如何从等级和个人交往因素考虑团队的组建。

特点与应用

- 阐明了团队建设，会议和项目管理的技巧
- 以贝尔宾的权威为基础的真实生活情节
- 清晰地阐述了对贝尔宾团队角色理论的理解

n 挑选完美的团队

贝尔宾选拔团队称冠理论及实践

录像（26分钟）

课时（半天）

目标

帮助管理人员掌握挑选团队成员的技能，使成员既适合工作岗位，又适合现有的团队角色。

内容简介

《挑选完美的团队》建立在贝尔宾博士的理论之上，并为涉及此方面工作的管理者提供支持。

贝尔宾的研究表明，当管理者在自己的组织中招募人员时，很难找到合适的。因为这些人可能更为适合一个已经建立起来的团队。

随着剧情的展开，有一点是很明显的，合格的候选人不一定合适，也就是说，候选人是否适合这个团队。资深的条件，光彩的记录，生动的推荐材料和高超的面试技巧有可能只是烟雾弹，会转移你的注意力。

管理人员将学习如何确定所需的团队角色来平衡整个团队。这意味着要同等看待内部和外部候选人，即使他们一开始也许并不那么合格。遵循这个理论将帮助管理者避免重大的招聘失误，以便挑选到更好更合适的候选人。

特点与应用

- 补充招募和管理技巧培训
- 贝尔宾博士团队成员理论的权威
- 便于遵循和记忆的技巧
- 贝尔宾团队三部曲之一

n 团队领导艺术

如何领导团队

录像（25分钟）

课时（半天）

目标

使管理者掌握领导技能，提高团队成员的工作效率。

内容简介

如果管理者能够使整个团队的成员齐心协力，那么能量是惊人的。这一录像中，故事的主人公乔治是领导一个团队的经理。在他的朋友、另一位经理哈里的帮助下，他明白了作为一个团队领导人，必须发挥团队中所有人的技能、经验和积极主动性，来找到解决问题的方法，并不是由他一个人说了算。

这部录像向经理和团队领导人展示了如何集思广益，发挥他人智慧，使他们觉得自己是有价值的。向团队领导人展示了如何按照下面三个步骤来激励团队成员：

1. 树立团队成员对承担的团队职责的信心
2. 树立团队成员对个人价值的信心；
3. 树立团队成员对整个团队的信心。

特点与应用

- 适用于所有管理者和团队领导人
- 适用于临时性的项目团队和长期性的团队

n 团队精神？

成为高效率的团队成员

录像（28分钟）

课时（半天）

目标

帮助每位员工意识到自己不仅是个独立体，更重要的是团队的一员。

内容简介

人们在工作中经常忽略了团队精神，忘了自己还是团队中的一分子。本片采用了一种轻松、但发人深思的手法向学员们展示了团队工作的重要性。片中的三个例子，讲述了由于员工没有重视团队精神，而给团队的其他成员以及客户们造成了惨痛损失。

有一位公司理赔部门的女员工，她不明白如何和其他同事们协调工作。由于她没有及时向同事们提供必要的信息，导致同事们无法正常工作，造成客户很不满意。本片分析了她应该怎样和同事们共享信息、分工合作。

一位机械师的技术不错，但不善于和别人交流，不能承担责任，这严重影响了他修车服务的质量。最后他学会了如何帮助同事，满足客户。

在一家旅游信息公司里，有二位不同类型的员工：一位谨慎且小心翼翼；另一位好动且思想活跃。他们最后认识到只有相互取长补短、相互激励，才能把工作做得更好。

特点与应用

- 非常适合于客户服务、团队合作等专题培训，以及针对新员工的入职培训

n 你的团队起作用吗？

贝尔宾高效的团队工作理论及实践

录像（25分钟）

课时（半天）

目标

使员工了解他们手头的工作，他们为什么要做这些工作以及他们的工作会对其他员工产生什么影响。

内容简介

在当今充满竞争的环境中，人们比以前更忙碌了，这就是为什么他们需要真正了解自己的角色。这部以贝尔宾新的工作模式为基础的录像，着眼于团队在科幻式太空飞船上的表现，就象很多商业活动一样，他们无法完成目标。贝尔宾独一无二的带有色标的工作体系使团队更容易了解他们的工作本质以及应该如何为完成他们的目标做贡献。

管理者必须考虑整个团队，鉴别粉色工作——没有收益的，浪费时间的，既在工作中进行错误分派或假设的那一部分。人们必须有勇气将他们所做的与他们所获得的（团队所希望获得的核心成果）进行比较。

然后，员工将摒弃原来的职位描述并重新进行定义。该课程强调他们应特别注意作为任务被划分的部分（蓝色和反应性绿色工作）和那些承担职责的部分（黄色代表做决定，以及更复杂的橙色工作）。这些工作可以进一步地被划分为个人工作或团队工作。

最后，这支更有组织的团队完成了任务，更好地利用了时间，提供了更大的生产力和服务。他们正驾着飞船驶向目的地。

特点与应用

- 适合团队和他们的管理者
- 基于贝尔宾团队角色理论的基础
- 方法清晰，有条理，对课程和角色扮演来说十分理想

n 留人艺术

如何留住你最好的员工

录像（25分钟）

目标

帮助管理人员掌握如何挽留即将离开的员工的技巧。

内容简介

常常会有些员工以迅雷不及掩耳的速度提出辞呈，对于公司来说，这的确是一个不小的打击。即使在它发生前，你察觉到一些迹象，却也只是无动于衷。当事情确实发生的时候，各种各样的想法会同时冲击你的大脑：为什么他们要离开？我能阻止这件事吗？如果再招一个员工，要花费多少成本？没有他们，我们将如何进行管理？

员工打算离开的理由多种多样，“钱”并不是其中最普遍的。在这部录像中，列举了三种主要原因（压力、才能不被赏识或者只是觉得厌倦），并向管理人员提供了如何留住员工的解决方案。该课程揭示了：如何识别员工是否有离开的想法；如何找出发生这种情况的原因；如何使员工打消递交辞呈的念头。

录像中的学习要点新颖且浅显易懂，让学员记忆深刻。

特点与应用

- 通过教授管理人员如何留住员工，降低成本
- 提高员工士气

n 群策群力

专业团队决策

录像（25分钟）

课时（半天）

目标

帮助团队管理者运用团队的智慧，做出正确的决策。

内容简介

一位经理作出了很多糟糕的决定，都是自己一个人决定的，而没有运用团队的经验。后来他学会了专业团队决策的四项关键行为：提出一个好问题、帮助团队成员提出多项选择方案、评估风险和机会、权衡风险和收益。

特点与应用

- 适应于所有管理者和团队领导人
- 实际决策过程中的四项关键行为

n 学徒系列

团队合作及领导力案例研究

录像（32+32分钟）

目标

阐述如何在一个既有效能又有效率的成功团队中有良好的表现，或者如何领导这样的团队。

内容简介

学徒系列的三个培训主题，均来自BBC真人秀节目，用轻松娱乐的方式演绎了令人受益终身的技能，其中包括：销售及谈判技巧，团队合作与团队领导力，以及项目管理。每个节目都关注于学徒们所做的决定以及相应的行动结果，他们处理问题不同的方式方法清楚地展示了哪些是应该做的，哪些是不应该做的。

团队合作及领导力案例研究培训视频，通过学徒们真实的商业案例，阐述了成功的团队合作及领导力所必须具备的关键素质。

团队合作：包机航空公司的广告策划展现了成功的团队必须同时具备效能（做对的事）和效率（把事做对）。对于一个想要获得成功的企业而言，共同的目标，明确的目的，清晰的方向同样也是必须的。在一个高效的团队里这五项素质将受到检验。

团队领导力：伦敦塔桥上举办的活动策划项目见证了米歇尔最终成为了“学徒”。她运用在之前任务中习得的经验，展示了一个成功的团队领导者必备的关键素质，如：设定方向，平衡任务、团队以及个人之间的需求，承担责任和风险。

特点与应用

- 通过学习如何更好地成为团队中的一员从而大幅提升行动力和积极性
- 作为团队中的一员学习解决问题的技能
- 作为一个有效率的团队领导可以收获更多



高效管理系列

——管理效率

n 过程管理

100%一次性质量达标

录像（21分钟）

课时（半天）

目标

介绍过程管理。

内容简介

每个组织都有自己的一套程序，操作方案不同，就可以使一种产品/服务变成另一种。

想要第一次，每一次都达到100%质量，就要求每个人在生产过程中，把遇到的下一个环节中的相关人员当作自己的内部客户。他们要能发掘内部客户的需求，并考虑如何满足他们的需求。

这就是郑确先生研究出来的过程管理。它要求得到组织中的每个人100%的承诺，但会以生产力的提高和工作满意度作为回报。

这部录像说明，管理者的职责就是作为过程的控制者，保持各个环节中所有人员的协调。

当然，质量达标中几乎没有完美的方法。郑确先生使用了两个例子，他认为过程管理方法无须太复杂。他最后还总结了，质量并不仅仅针对产品和服务，也反映了机构的工作方式。

特点与应用

- 识别内部和外部客户
- 挖掘他们的需求
- 全方位的100%质量达标
- 过程应该和产品或服务一样优质

n 应变技巧

成功实施变革

录像（30分钟）

课时（半天）

目标

使管理者掌握相关技巧处理员工因变化而产生的情绪问题，成功地运用变化获得预期的效果。

内容简介

变化是不断出现、不可避免的，却是完全有利的。但是你必须管理好变革的整个过程、避免一些常犯的错误。

哈里是电视台谈话秀的节目主持人。这次来参加他节目的客人是富有进取心的白雪公主和7个小矮人。白雪公主下定决心通过变革来规范小矮人们的行为、重新安排原来的一切。正如许多公司的员工面对变革时的反应一样，小矮人们对此都不知所措、心烦意乱。

录像展示了如何轻松顺利地应对变革、使变革富有成效。哈里也阐述了白雪公主应该采取的六项关键措施：

1. 倾听并参与；
2. 分配所需要的额外资源；
3. 认识到压力、提供支持；
4. 提高员工积极性，人人参与变化；
5. 实现变化需要时间；
6. 应对变化是你必须做的。

特点与应用

- 帮助管理者仔细分析变革过程中可能遇到的障碍
- 使学员学会如何顺利地引导变革

n 项目管理

如何领导一个项目团队

录像（25分钟）

课时（半天）

目标

为项目管理者们提供必要的项目管理技能，提高项目团队的工作效率。

内容简介

每个人都需要管理一些项目，但不是每个人都知道该如何去管理。如果管理不好，就会浪费大量的时间和资金，并给项目成员带来巨大压力，挫伤他们的积极性。本片完整地介绍了项目管理的领导们如何掌握能够更有效地管理项目小组的技能，并完成预定的项目任务。

本片描述了一位经理正在组织一次办公室搬迁，但她犯了一些常见的错误：没有明确制定项目的目标，对项目成员的的职责分配也未得到认可，致使项目面临着失败的可能。

所幸的是她及时了解了项目管理的正确方法。她的电脑伙伴为她、同时也为观众学员们提供了非常有价值的意见，帮助她掌握了项目管理各个阶段的关键步骤。工作上的成就使她沉浸在满足的喜悦中，团队中每个人都得到了巨大的鼓励。

特点与应用

- 适合于从事各种项目工作的人员
- 既适用于组织内训课程，也适于员工自学

n 文件处理高手

如何做好文档管理

录像（32分钟）

课时（半天）

目标

使学员们掌握如何能够更有效率、更有条理地处理好各类办公文件。

内容简介

每个人必须学会管理好工作中的各种文件，而不被文件牵着鼻子走。本片讲述了一位办公室职员整天陷入文件堆中，却不把它当回事。她自认为图方便，而把所有的文件都摆在手边。她的经理帮助她改变了这种观点，认识到工作中的文件应分为四大类：

1. 需要处理的文件
2. 需要转发的文件
3. 需要存档的文件
4. 需要销毁的文件

学员们可以了解如何对需要保存的文件有效地存档，对其它类型的文件如何转发或销毁，以及如何处理机密文件。把各类文件按照优先程度分门别类，首先处理重要性较高的工作，而不用到处乱翻。文档清理之后，我们就能够更加有效地完成工作了。

特点与应用

- 非常适合训练员工们养成“清理办公桌”的好习惯
- 讲述了简单而实用的文件处理技巧

n 你会读财务报表吗？

企业财务的基础知识

录像（30分钟）

课时（半天）

目标

使管理者们了解企业主要财务报表的内容和意义。

内容简介

本片在全球的培训领域享有很高声誉，深入浅出地为学员讲解了公司的各种财务报表和复杂财务概念，帮助人们摆脱对财务知识的畏惧感。

本片采用对比的手法向学员们介绍了两位主人公：一位是受过良好教育的公司董事；另一位是一家小工厂的老板，她在市场上奋斗、生存多年，具有很敏锐的商业眼光。以此向我们展示了企业财务运作的整个过程。

片中的女老板，身系一家小工厂兴盛存亡的重任，她完全了解如何有效控制资金的周转、认识到保持健全的财务状况是多么重要，在片中她用浅显的日常语言向听者进行解说。

那位碍于身份而羞于承认自己对财务无知的公司董事，在她的解说下，逐渐了解了各种不同的财务报表和财务概念，如资产负债表、损益表、现金流量表等。

特点与应用

- 适合非财务专业的管理者用来了解学习财务知识
- 内容经过精心编排、演绎得生动形象，使管理者们充分认识到企业财务报表的制作过程及意义
- 片中的讲述过程使用浅显易懂的常用语言，没有任何难懂的财务术语

n 杰米的厨房：领导力的要素

领导是一项活动 而不是一种地位

录像（25分钟）

课时（90分钟、半天、1天）

目标

介绍如何成为一个更加优秀的领导者。

内容简介

“ 我从一个邻家小孩变成了一个肩负这么多重担的人。”（杰米 奥利弗）

杰米 奥利弗的热情和愿景把一群失业的年轻人变成了一个高效和有组织的团队，伦敦第一流的“十五”餐厅就是由他们打理的。

杰米是一个天才的领导者，他这种充满活力的领导风格深深吸引了每一个人。所有承担领导职责的人都可以从他的故事中获得许多启迪。作为由两部分组成的“杰米的厨房”培训系列之一，“领导的要素”这个课程表明了领导力是一项活动而不是一种地位。领导者和潜在领导者们都将认同杰米的这种实事求是和开诚布公。

本课程涵盖了五个关键学习要点，在每一个要点背后都可以看到杰米的身影。从如何通过明确的沟通和以身作则来指引方向、相信你的团队，一直到在每一个项目的整个过程中承担责任、进行学习并且调整你的领导风格。

杰米这个遇到如此多的困难和压力的领导者不仅反映了现如今领导者的现实生活，还将鼓舞和激励每一个人去更好地履行他们的领导职责。

特点与应用

- 提高新的领导者和现有领导者的技能
- 鼓舞和激励领导者应对充满压力的环境

n 杰米的厨房：团队合作的要素

团队发展的四个阶段

录像（25分钟）

课时（90分钟、半天、1天）

目标

介绍如何成为一个更加优秀的团队。

内容简介

“对我来说，这是一个特别的夜晚，没有顾客投诉，他们专心致志，我认为今天他们成了一个真正的团队。”（杰米 奥利弗）

杰米 奥利弗的热情和愿景把一群失业的年轻人变成了一个高效和有组织的团队，伦敦第一流的“十五”餐厅就是由他们打理的。

作为由两部分组成的“杰米的厨房”培训系列之一，在“团队合作的要素”这个课程中，我们将看到杰米年轻的见习厨师们经历了团队发展的四个阶段 - 形成期、调整期、规范期和运作期，并且发展成为一个优秀的团队。

杰米这种充满活力的领导风格深深吸引了每一个人。杰米这个经典的团队发展故事将帮助大家提高自己的团队发展技能。“入门”（形成期）将帮助你们组建团队并且确定团队的目标；“融合”（调整期）将见证团队成员如何为了整个团队而相互支持；“凝聚”（规范期）将帮助你们确定基本规则和解决冲突；“完善”（运作期）将见证你们发展成为一个真正的团队。

特点与应用

- 对所有的团队进行激励
- 鼓励持续发展
- 掌握如何解决团队中出现的问题的技能
- 和您的团队成员一同为个人和整个团队取得更好的成绩

n 乱了头绪的经理人！（第一部，第二部）

时间管理和授权

录像（24+28分钟）

课时（半天）

目标

令管理者们深刻理解到时间管理和有效授权等技能在日常工作中的重要性。

内容简介

第一部：毁灭。一位工作努力但缺乏条理的经理，在不知不觉中给自己的家人和同事带来了很大的痛苦，并导致他过早地心脏病突发而去了天堂，在那里他遇到了圣·彼得。在反省了生前的错误行为后，圣·彼得给了他重生的机会，使他能够学习并运用时间管理的原则和方法。通过这部录像，学员很容易能联系到实际。

第二部：重生。这位经理大人又回到了以前的岗位，他虽然充满了工作热情，但由于不懂得区分事情的轻重缓急，不擅长授权，又被带到了圣·彼得面前。本片教授了管理者应该多考虑自己工作的真正目标，而不仅仅是工作职能；不但要为自身的任务安排好时间，还应该懂得为可能出现的应对性任务预留时间；要善于授权和监督，这样就能更有效地利用好自己和整个团队的时间，调动团队成员的工作积极性，提高员工的士气。

特点与应用

- 非常适合培训初级管理人员，使他们学会管理好时间以及职责分派
- 从正确和错误的二方面场景，帮助管理者学习实际的技能

n 乱了头绪的经理人！（第三部）

来自天堂的启发

录像（20分钟）

课时（半天）

目标

向有条理的管理人员介绍对团队进行管理的重要性。

内容简介

本课程是这个系列的第1部和第2部的延续，但是也可以作为一门独立的课程。本课程介绍了有效的管理人员应如何花时间去关注他们的团队。

在变得有条理的经理完成年度体检之后，圣彼得又向他发出了召唤。这次，他认识到他的管理依然有许多方面有待改进，因为他没有能够使他的团队变得有条理。通过在一系列令人印象深刻的情境中的正确和不正确的行为方式，大家将了解通向成功之路的三个步骤。

管理人员应负责对每一个团队成员的目标加以明确和确定，以确保他们了解自己被授予的期望。每一个团队成员都应设定他们将要达到的可衡量的标准，以确保他们和管理人员都了解他们现在做得好还是不够好。管理人员必须与每一个人团队成员商定指标，从而帮助他们发挥潜力或者使他们的绩效水平恢复到正常轨迹。

本课程的目标学员是缺乏经验的管理人员和团队领导者。本课程采用令人印象深刻、寓教于乐的方式，对一种广泛适用的领导技能进行了介绍。

特点与应用

- 帮助新任管理人员掌握有效的团队管理技能
- 提高个人、团队以及企业的绩效和成绩

n 赢得时间的30种妙计

时间管理见成效

录像（26+8分钟）

课时（90分钟、半天、1天）

目标

向员工表明在哪些情况下应将时间管理作为工作中的一个重点以及如何更加有效地对他们的时间进行管理。

内容简介

大部分人都认为他们是“高效”的。可是在他们知道如何对他们的时间进行管理之前，他们不大可能做到充分“有效”。糟糕的时间管理还会对他们的同事或团队产生不利影响。

《赢得时间的30种妙计》表明了时间管理培训适用于企业中的每一个人。通过许多不同的情境中出现的众多令人印象深刻的角色，本课程强调指出了与时间管理有关的各种问题，从而表明了正确和不正确的工作方式。

特点与应用

- 以正确的方式开始一天的工作从而提高生产率
- 决定哪些是重要任务、哪些是紧急任务，从而确定对任务进行处理的优先次序
- 对会议进行管理
- 更加有效地使用电话或电子邮件
- 确定导致时间被浪费的因素并且有效地防止这种浪费

n 杰米的学生餐：管理变革

录像（26分钟）

课时（90分钟、1天）

目标

介绍如何成功地管理和应对变革。

内容简介

杰米·奥利弗希望对学生餐加以改进，从垃圾食品变成更加可口和有营养的食物。杰米还需要说服食堂阿姨、班主任、地方政务委员会官员和学生们支持这项改革计划。可是杰米的学生餐项目对你们组织应对变革会有什么帮助呢？

“杰米的学生餐：管理和应对变革”这个由两部分组成的新课程采用易于理解和充满启迪的方式对变革进行了生动的描绘。本课程涵盖了一系列便于掌握的学习要点，以帮助您和您的员工应对你们工作场所中发生的变革。

第1部分 - 管理变革

虽然应对变革是很困难的，但是管理变革更加困难。第1部分涵盖了四个关键学习要点，帮助您成功地管理和实施你们自己的变革。

“热情” - 相信您希望实现的目标并且相信您能够实现这个目标，这是非常重要的。

“人” - 虽然每一个人都对变革作出不同的反应，但是有些类型的人是很容易确定的（热情者、守门者和抗拒者）。

“规划” - 在实施变革时，仔细规划是很重要的，这将决定变革是否将被接受。

“坚持” - 在实施变革时，您几乎肯定会遇到阻力，因此必须坚持不懈。

n 杰米的学生餐：适应变革

录像（19分钟）

课时（半天）

目标

帮助组织和个人成功地管理变革。

内容简介

杰米·奥利弗希望对学生餐加以改进，从垃圾食品变成更加可口和有营养的食物。杰米还需要说服食堂阿姨、班主任、地方政务委员会官员和学生们支持这项改革计划。可是杰米的学生餐项目对你们组织应对变革会有什么帮助呢？

“杰米的学生餐：管理和应对变革”这个由两部分组成的新课程采用易于理解和充满启迪的方式对变革进行了生动的描绘。本课程涵盖了一系列便于掌握的学习要点，以帮助您和您的员工应对你们工作场所中发生的变革。

第2部分 - 应对变革

您的员工有时不得不面对变革。通过指导您的员工渡过四个不同的阶段，他们将很快认识到变革带来的不一定是担心和迷惘。

“排斥”——无论对变革抱着怎样的态度：出乎意料、不受欢迎或不希望进行变革，最初的反应总是相同的。

“抗拒”——“我的看法没错”！这是接下来合乎逻辑的反应。所有的解释，无论多么不合情理，都可以被用来给最初的排斥找借口。

“反思”——在这个阶段，以前的判断开始受到质疑。人们开始认识到变革的有利方面。

“接受”——新的机遇带来的挑战和兴奋将消除对变革的所有负面情绪。

n 学徒系列

如何高效运作项目——Topshop服装店与大排档

录像（60分钟）

目标

阐述项目管理的关键阶段。

内容简介

学徒系列的三个培训主题，均来自BBC真人秀节目，用轻松娱乐的方式演绎了令人受益终身的技能，其中包括：销售及谈判技巧，团队合作与团队领导力，以及项目管理。每个节目都关注于学徒们所做的决定以及相应的行动结果，他们处理问题不同的方式方法清楚地展示了哪些是应该做的，哪些是不应该做的。

高效项目运作案例研究培训视频，体现了对于任何项目而言，遵循三个关键阶段并对每个阶段进行评估，项目成功的机会都将大幅度增加。尽管《学徒》中的每周任务并不同于一般情况下进行的项目（时间更短，团队更具多样性，参赛者缺乏相应的知识和技能），这个过程依然体现了项目运作的典型特点。

任务分别是在零售商城Topshop销售服装以及在节日里经营主题大排档，两个团队的经历证明了三个关键阶段的重要性。当你学会了界定（明确目的，制定目标，平衡时间及资源），规划（商定细节—由谁在什么时间之前做什么），实施（实现目标），这样你的项目必将取得成功。

特点与应用

- 学习项目运作中控制、交流和合作的技能
- 实现行动力的大幅度提升

n 压力之下

正确处理压力

录像（30分钟）

课时（1天）

目标

说明什么是压力以及它对人们造成的影响，展示了如何处理压力。

内容简介

有压力是件好事，很多企业因为压力而产生动力。但是如果压力处理不当，就会造成不堪的后果。那么压力是怎么产生的？如何避免压力呢？

这部录像介绍了如何放松情绪、尽量减少工作中潜在的压力。轻松的剧情展示了我们在工作中的行为是如何造成紧张不安的情绪的。录像中的几个迫于压力之苦的人物，在守卫天使的引导下掌握了八项关键行动：

1. 安排好轻重缓急；
2. 考虑他人的需要和工作量；
3. 倾听员工的心声；
4. 有效沟通；
5. 积极主动；
6. 学会说“不”；
7. 赢得他人的尊敬；
8. 保持灵活性。

特点与应用

- 管理者将认识到压力的实质以及它对人们造成的影响
- 使管理者改善对如何减少团队压力的看法



客户服务系列

n 行为的魔力

客户服务行为准则

录像（28分钟）

课时（半天）

目标

使从事客户服务的学员们了解到他们的行为举止会对客户态度产生的影响。

内容简介

在和客户或同事打交道时，人们的行为举止很大程度上决定着每次交流的成败。在本片讽刺性的侦探故事中，不经意的错误行为导致了一场谋杀案。受害者在医院、鞋店、邮局以及车站里，多次遭到别人无意中不恰当行为举止的严重打击，使她最终崩溃而遭受不幸。故事中的侦探详细分析了这位死者生前的各种活动，以追查出几个嫌疑人中究竟是哪一个的行为导致这起死亡事件。他调查出三点关键线索：

- 行为促成行为
- 行为是可以选择的
- 行为促成/妨碍交易

该片以轻松的情节向学员提出了一些看似简单但相当关键的问题，并通过专业平实的方式把这些问题展现出来。使学员深刻认识到：和客户打交道时怎样的行为方式最符合职业要求、最有效；任何偏见或针对个人的方式都应被禁止，应该让客户有一种轻松、愉悦的感受。

特点与应用

- 系统地分析了一线服务人员的行为方式
- 适合于各个行业的员工
- 由行为学专家彼得·哈尼博士 (Dr. Peter Honey) 创作

n 难缠的客户

圆满解决客户的要求

录像（25分钟）

课时（半天）

目标

为从事客户服务工作的人员讲述客户服务的技术要领，使他们善于从事这种工作，圆满解决客户的要求，甚至包括那些难对付的客户。

内容简介

本片由数个现实的故事组成，取材于一线客户服务人员的实际经历，故事中塑造了几种不同类型的客户代表：强势型、挑剔型、吵嚷型和犹豫型。

在反面类型的情节中学员将领悟到：如果处理不当，很容易就会惹恼这些难对付的客户，生意就会泡汤。随后，当员工运用了“完美(PERFECT)”的技巧：礼貌(Polite)、高效(Efficient)、尊重(Respectful)、友好(Friendly)、热情(Enthusiastic)、快乐(Cheerful)、灵活(Tactful)，工作成效得以大为改观。

故事情节简单但令人印象深刻。教授的技巧非常实用，无论对什么样的组织、何种级别的员工，只要涉及到与客户打交道的工作都能有所收获。

特点与应用

- 针对不同类型的客户开展相应的服务工作，全面讲述了相关的技术要领
- 故事情节分为四段，具体讲授了客户服务工作的关键技巧

n 电话这一端

提高呼叫中心的效率

录像（25分钟）

课时（半天）

目标

帮助呼叫中心的员工有效、专业地解决客户的来电询问，提高处理客户关系的能力。

内容简介

那些自以为是、难缠的客户都是每位呼叫中心的员工最不愿意遇到的。在应付这些客户的时候不仅仅需要礼貌，而且要通过良好的培训掌握应对技巧。

这部录像展示了如何满足客户的需求、使他们成为企业的忠实客户，讲授了如何积极倾听、询问相关的问题、明确客户的需求等技巧。通过提出可选方案、与客户就下一步的措施达成一致，从而和客户建立和谐的长期关系。

每位员工抓住机会增加服务的价值，培养简单有效地解决客户需求的能力，就会使客户满意地在电话上进行交易。遇到问题的时候，客户也会毫不犹豫地再次来电询问。

特点与应用

- 适用于呼叫中心各级员工
- 展示了成功的电话技巧
- 包括应付难缠客户的技巧

n 做好内部工作

满足内部客户的需求

录像（23分钟）

课时（半天）

目标

向以客为尊的机构中的员工展示为什么要以及如何做好内部客户的服务工作，掌握如何为同事服务。

内容简介

企业中的任何人都是“客户服务链”中的一部分，在业务交往中都应以客户服务为导向。这部录像以一个酒店为背景。一位调查人员受命对其管理不善进行调查，找出了各个部门的内部员工是如何让外部客户对该企业的客户服务感到失望的。

确定了三个步骤来有效地确立与内部客户的关系：

1. 明确内部客户；
2. 了解他们的需求；
3. 要像对待外部客户一样对待他们。

特点与应用

- 适用任何以客为尊的行业和机构
- 采用三个简单的步骤，培养和激发员工服务于内部客户的意识

n 内部客户

内部客户服务指南

录像（21+7分钟）

课时（90分钟、半天、1天）

目标

向员工表明如何通过更好的内部客户服务与他们的同事建立更加有效的工作关系。

内容简介

虽然大部分企业都认识到优质服务是赢得客户并且留住客户的关键，可是很少有企业像尊重和支持他们的外部客户那样去尊重和支持内部客户。那些尊重和支持内部客户的企业将变得更加强大、更加有效并且实现更高的生产率。企业中的每一个人的绩效都取决于其他人的绩效，可是我们在许多企业中都看到本位主义的盛行，将错误归咎于他人并且对问题采取踢皮球而不是负责任的态度。

本课程适于那些希望打破企业中的本位主义并且与不同部门的同事建立有效的工作关系的所有人。本课程将帮助您了解什么是内部客户服务及其重要性、如何与内部客户进行沟通并且满足他们的要求以及如何在相互信任的基础上进行合作从而实现共同的目标。

特点与应用

- 在相互尊重和团结的基础上，与其它团队/部门中的同事建立更加密切和高效的工作关系
- 将内部客户视为外部客户，尽量向他们提供最有力的支持和最好的服务
- 与内部客户进行有效的沟通并且确定相互之间的期望
- 与同事合作，将企业的利益以及外部客户的利益置于本部门的狭隘利益之上

n 是谁卖给你的呢？

有效售后服务

录像（20分钟）

课时（半天）

目标

向客户服务人员如售后服务工程师等展示使客户满意、专业处理业务问题的技巧。

内容简介

查理是一位售后维修工程师，每当接到电话他就赶赴各个修理现场，但他每次都会指责他要维修的产品、出售这些产品的销售员和他自己的公司。

在为一对夫妇维修洗衣机的时候，查理对他们的处境毫无同情之心，而指责这台洗衣机的设计和安全性能，反而使对方更为苦恼。后来在为一家公司修理复印机时，查理责怪他们没有妥善保管，出了问题也没有及时找他修理。

一家电脑中心的一台机器失灵，需要安装一个新部件，查理给总公司打的电话给客户造成的印象是他的公司办事效率差、无力修好机器。最后，一位客户的防盗铃出了问题，查理又指责在他之前的维修工程师和销售员，结果使客户困惑不解、大为不快。

在查理明白过来之后，观众可以看到他的角色不再是麻烦的制造者，而是能够真正帮助客户解决问题的人。他到一家餐馆上门修理烤箱，大厨对他的服务很是满意，拿出了一份售后服务合同和一份厨房设备更新的订单要同他签！

特点与应用

- 实用的内容适合所有从事客户服务的员工
- 可作为客户服务的辅助培训教材使用，适合所有销售新手进行学习或复习

n 你是这样失去客户的

客户服务的负面行为

录像（32分钟）

课时（半天）

目标

确保每个与客户打交道的员工学会最基本的技能，满足客户需求，确保客户满意。

内容简介

这部录像清晰地表明了，如何把赢得客户满意的基本准则，运用在不同的场合中。从销售人员、服务人员到零售验检或前台。

客户是难以取悦的，不是所有的客户都令人愉快。稍有侵犯或触犯，他们就很容易被得罪。但重要的是，要把他们看作自己的客人，让他们觉得受欢迎，受宠爱。

在各种现实场景中，员工采取了攻击性的行为：要人领情，表现出高高在上的姿态或是冒犯的行为，他们完全忽视了客户或是未尽其责。诙谐的描绘展示出客户服务的本质，并提供了一个具体的框架，使客户感到高兴，并能再次光临。

通过令人印象深刻的演示，展示了客户服务该做什么和不该做什么。其中包括找出要求背后的真正需求，和客户达成一致，认识到现象后的本质，直到获得成功。

特点与应用

- 适合任何组织中的一线员工
- 基于现实生活的诙谐情节
- 适合角色扮演或讨论的学习要点
- 原则适用于任何客户服务练习

n 面对客户投诉

录像（23+31分钟）

课时（半天）

目标

使学员们掌握如何处理好各种客户抱怨、投诉，并避免以后再次发生；然后讨论如何通过分析客户投诉的原因，从根本上提高客户服务流程的质量。

内容简介

第一部：有效处理客户投诉。调查表明，每十项业务活动中就会出现一次投诉，并且这种投诉会反复出现。本片分析了服务质量和客户满意的关系，阐述了处理客户投诉、抱怨的五大步骤。

故事发生在一家大型零售店，那里的一线员工经常要面对来自公司内部和外部的投诉。现有的流程是让投诉者填写投诉表格，但客户们投诉实际是为了发泄不满。员工必须认真对待客户的投诉，要表现出理解和同情，客户通常不会一直对理解和同情自己的服务人员怨气冲天的。

本片告诉机构中所有的员工，不管是否在一线工作，都应该掌握如何面对情绪化的行为、以及处理各种投诉和抱怨的技巧。

第二部：投诉与质量管理。本片以诙谐的手法向我们展示了这样一个显而易见、却令人头痛的现象：客户对某个问题极为不满而投诉，对这个投诉所隐含的问题却没有人去努力解决，结果导致该问题反复出现。

但是有一位零售业务经理却不这样做。通过全面审视，她逐渐认识到调查投诉并不是要去追究哪一个人的责任，更重要的是要发动大家一起来寻求解决方案，这就意味着常常需要不同部门之间的相互协调配合。

特点与应用

- 能够使管理者们充分认识到，怎样通过解决客户的投诉来提高质量管理水平
- 表明了寻求解决问题的方案，应当发动全体员工积极参与，献计献策，并用大家一致认定的目标来进行衡量
- 说明了改善质量管理可以有效减少客户投诉，提高客户的满意率，鼓舞员工的士气
- 强调了客户服务的关键技巧
- 适合于所有面向公司外部或内部客户服务的员工

n 电话觅金

把握客户来电中的商机

录像（20分钟）

课时（半天）

目标

帮助员工掌握简便可行的电话沟通技巧、从客户的来电询问中抓住机会进行销售。

内容简介

缺乏良好的电话沟通技巧，不仅会造成人们对公司的不良印象，而且会使公司错过商机。丧失良机往往是由接电话人员的随意的行为、和客户过于亲近但不够专业的工作态度造成的。

录像中的主人公是位电话销售主管，脾气十分暴躁，打电话投诉一位汽车销售员对自己的不公平待遇。然而他对自己犯的错误却视而不见。直到出现了一个梦，他才恍然大悟、认识到了自己所犯的错误。

特点与应用

- 帮助员工正确处理客户的来电询问、并把它发展为销售机会
- 适用于所有呼叫中心的员工和电话销售人员，以及任何处理客户来电的人员

n 投诉

5种技巧有效处理投诉

录像（25分钟）

课时（半天）

目标

使客户服务人员更有效地应对和处理客户投诉。

内容简介

很少有企业从不出错。出错时，有时候并不是谁的错。当人们没有重视和警觉的时候，事故容易发生。问题是，这对客户的影响有时候是很糟糕的，而客户又恰恰是每个企业最重要的人群。

据估算，每个不满意服务或产品的客户会和其他7个人分享他们的糟糕经历。知道如何处理客户投诉是每一位直面客户的服务人员需要学习的重要技能。

不论是对服务质量的投诉还是对产品质量的投诉，只要能很好地处理解决，就会对企业的业务增长带来不可估量的影响。

特点与应用

- 分析投诉处理技能的哪些方面需要提升
- 采取具体的行动成功处理投诉
- 明白亲自处理投诉的重要性
- 描述有效处理投诉的5种技巧
- 制定行动计划提升投诉处理技能



销售技能系列

n 卖给我吧！

专业销售技巧

录像（21+23分钟）

课时（半天）

目标

为销售新手以及有经验的销售人员提供必要的销售技巧，建立并发展专业而又成效显著的客户关系。

内容简介

《卖给我吧！》是一套极为畅销的培训产品，分为两部分内容。

第一部《准备工作》：本片运用了一系列轻快的故事情节，强调了一些重要的沟通技巧，如要运用开放式问题，要专心倾听客户的需求。

通过对几个糟糕的反面事例的分析，使学员认识到怎样控制好销售演示进程，避免那些危险的、可能导致严重后果的假设。

第二部《达成协议》：讲述了如何处理反对意见及达成销售协议。本片抓住了销售交易中说服的环节，强调要全面阐述产品特征给客户带来的利益，这样就可以让客户明白能够在其它方面得到利益补偿。

本片还介绍了如何设立切实可行的目标，如何准备替代销售方案并付诸实施。其中特别强调，即使再有经验的销售人员有时也会忽略客户表达的购买信号。有时销售明明已经完成了，却还在没完没了地兜售，结果让到手的订单又泡汤了。

特点与应用

- 适合于各个层次的销售人员
- 可单独使用，也可以和其它培训材料结合使用
- 培训内容覆盖整个销售过程，从开始联系到最终达成协议

n 乱了头绪的销售员！

销售时间管理与计划

录像（24+21分钟）

课时（1天）

目标

通过提高销售员的自我销售时间管理和销售区域管理能力，以有效、专业、“双赢”的方式提高业绩。

内容简介

第一部：提升客户的价值。一位名叫哈里的销售员利用一切机会向客户炫耀自己的想法。他总是忙忙碌碌，不停地接电话，试图满足客户所有的怪念头。但是销售会面往往很快陷入困境，甚至误事。相反，他的同事善于安排时间研究客户的情况和潜在机会，有效地管理自我销售时间，即使打较少的电话，甚至做较少的单笔交易，但是仍为企业赢得到长期的利益。

第二部：提高自身的价值。哈里通过反省认识到，若能提高自身专业能力和知识，并且重视时间的价值，客户反而会更加重视你的价值。同时，他也意识到必须合理安排自己的销售会面和销售日程，做好自己销售区域的计划。最终表明做一名值得信赖的销售员比完成一项单笔交易更有价值。

特点与应用

- 使用活生生的例子出色地论证了，忙忙碌碌却容易一无所成
- 培训阐述了如何安排自己的销售区域和销售日程计划
- 适合于新任销售人员，也可以作为有经验的销售人员复习和强化的课程

n 电话销售培训宝典

电话销售术

录像（73分钟）

课时（5天）

目标

帮助学员掌握全套的电话销售技巧，培养高效电话销售行为。

内容简介

无论是培训一支新建的电话销售队伍、对现有人员进行巩固培训，还是对个别人员工作上的某些方面进行纠正辅导，本片都能胜任。

从开始到结束，本片对电话销售过程的各个方面都予以讲授。内容简单易学，共分为十一个部分，包括从初次接触开始，到了解客户需求、识别购买信号、处理客户反对意见，直到最后达成交易。

本片以大家熟悉的场景为基础，采用了一种幽默、但严谨的表现方式。在每一部分内容结束之后，就会有一位销售专家对关键行动要点进行讲解。

如果你要对一支新组建的电话销售队伍进行系统而专业的全套电话销售培训，又要保证培训效果的话，这就是你需要的培训产品！

特点与应用

- 适用于电话销售个人和团队，无论经验多寡
- 内容分为十一个单元，结构形式灵活、易懂

n 学徒系列：销售及谈判技巧案例

销售主要原则的示例

录像（110分钟）

课时（半天）

目标

通过真实场景，示例销售主要原则。

内容简介

学徒系列的3个培训主题，来自BBC真人秀节目，用轻松娱乐的方式演绎了令人受益终身的技能，其中包括：销售及谈判技巧，团队合作与团队领导力，以及项目管理。每个节目都关注于学徒们所做的决定以及相应的行动结果，他们处理问题的不同方式方法明显地展示了哪些是应该做的，哪些是不应该做的。

销售及谈判技巧案例研究这个培训视频，讲述了为测试两个团队的销售技巧而布置的三个任务：销售汽车、向商家销售产品和销售房产。这些千姿百态的来自真实生活的商业场景示例了销售的主要原则：准备与计划、与客户合作、达成销售协议。

这些培训视频可以用来辅助正式授课，内容也可灵活变动，可结合实际授课内容使用其中的部分场景或片段。

特点与应用

- 提升各行业成功销售所需要的各方面技能
- 享受技能改进后的销售业绩的大幅度提升

n 站在展台前

展台技巧

录像（31分钟）

课时（半天）

目标

帮助学员了解如何提高展览活动的成效，充分挖掘商机。

内容简介

我们为参加一次展览会需要制订计划，投入大量的人力、物力和财力，那么怎样才能获得真正的成效呢？通常人们把展览会仅仅当作一次大型的公关活动而已，但是它完全应该是一次极好的机会，向潜在新客户和现有客户进行促销。

本片向大家介绍了举行展示活动的成功奥秘：明确你的目标，了解你的参观者和你的角色。

特点与应用

- 以轻快趣味的形式，从正反二个方面阐述了展台活动的基本要点

n 生意好伙伴

诚信促进销售

录像（25分钟）

课时（半天）

目标

使学员们了解如何与客户建立长久的良好业务关系。

内容简介

要建立长久的业务合作关系，不仅要靠销售技巧，更为关键的是要建立相互信任感。销售人员需要具备以下五种品质：

- u 能力强：对客户以及自己的产品了如指掌
- u 自信：对自己的公司和自身充满信心
- u 关注客户：切实关心客户的利益
- u 善于沟通：能和客户进行良好的沟通
- u 彬彬有礼：以礼待人

特点与应用

- 适合于有经验的销售人员
- 对于培训初涉销售工作的有经验人员，效果尤为理想

n 零售一线

专业零售销售技巧

录像（28分钟）

课时（5小时）

目标

帮助那些面向客户的销售人员掌握关键的销售技能与销售行为

内容简介

销售的最高境界是您感觉不到对方是在向您推销，而是在向您提供良好的服务。

本课程旨在帮助您的员工掌握所有基本的销售技能与技巧，自信满满地抓住每一次销售良机。您能看到各种与销售相关的场景，例如分店、DIY门店、银行、鞋店等等。录像通过生动有趣的场景向您展示什么是正确的销售行为，什么是错误的，什么是销售的四个关键阶段，并从零售视角和财务视角进行了相应的阐述。

该录像适用于面向客户的各级员工，实用有效且易于学习。从赢得客户的信任，到发现其真实的需求；从了解您的产品，到圆满结束销售过程。

本课程还另外包括了零售和财务的相关知识，涵盖了从处理客户投诉到与难缠客户打交道的各个方面。每一个小片段都能够很好地利用在培训课程中。

特点与应用

- 卓越的销售技能技巧，保证为客户提供最佳服务
- 提高所有销售人员的信心与绩效

n 销售制胜之旅

实用销售指南

录像（32分钟）

课时（1天）

目标

通过一系列的销售模拟情景，使学员了解并掌握更为专业以及实用的销售制胜技巧。

内容简介

在《销售制胜之旅》教程中，资深专业销售人员艾利克斯被神奇地吸入了一个在线销售培训应用程序。作为他的虚拟教练，巴蒂通过一系列销售模拟情景，使艾利克斯意识到也许自己的销售技巧并非如想象中那样出类拔萃。

《销售制胜之旅》是一套适用于专业销售人员的高效实用型销售指导视频教程。该教程采用了模拟真实情景和知名演员演绎的方式，包含了成功销售的六个模块：

- u 调查
- u 设定目标
- u 提问
- u 阐述利益
- u 应对反对意见
- u 达成协议

特点与应用

- 进一步理解客户和他们的需求
- 在交易中学会应对反对意见
- 控制销售会谈以及加快交易进程
- 学会如何达成协议