

天台天成职业技术学校培训中心 与时代光华达成战略合作伙伴

近日,杭州时代光华与天台天成职技校联合创建时代光华管理培训学院·卫星远程培训天台教学中心,为天台企业管理培训提供公益服务平台。

天成职业技术学校是经台州市教育局、民政局联合批准的全日制民办学校,拥有多年良好的办学经验。校长汪传魁被评为“全国新农村建设杰出贡献人物”。以天成职技校在天台的良好信誉和培训网络,加上时代光华优秀课程和杰出师资,两单位联手推出的将是天台目前最大、门

类最全、经济最实惠的企业培训平台。

开展的培训项目:

- 一、时代光华卫星远程培训,包括 MBA 研修班、职业经理人方向、人力资源管理方向、财务管理方向、生产管理方向、市场营销方向等。
- 二、时代光华大型公开课。
- 三、企业拓展训练。

本教学中心将积极努力地开发适合于企业发展的培训项目,努力为更多的企事业单位的发展做出贡献!



时代光华天台教学中心工作人员集体合影

光华之星》》》



“为客户服务犹如做人一样,每次都要把客户当成自己最真诚的朋友。只要能‘大气做人、用心做事、快速反应、积极行动’,相信每一个人都是最优秀的!!”

——彭国华

彭国华是杭州时代光华本月的服务之星,在这个炎热的季节里,她不畏酷暑,尽心尽力的为每一位客户服务着,“急客户所急,想客户所想”已经充分融入了她的工作之中,希望今后能把更出色的工作带给大家。

如何做好客服工作

■客服专员 方艳

每一种商品都有其售后服务,每一个企业都有其售后服务部门。而客户服务代表就是为用户提供客户服务的直接岗位,也是与用户交流最多的岗位。怎样才能做好客户服务这项工作呢?本人通过近年来工作的切身体验,认为必须做好以下几点:

一、首先必须有良好的专业知识基础,在平时要不断增强自我学习,掌握更多的服务技巧,熟悉公司的各方面业务,才能熟练地解答客户提出的各方面问题。

二、必须保持头脑清晰,当客户来电咨询时要以最快的速度理解客户主要反映的是什么问题,属于什么业务类型的客户、客户需要得到什么帮助,抓住客户讲话的重点,以清晰的思路为用户分析问题。

三、必须保持良好的心情接听每一个电话,在任何时候都要自我控制好情绪,不要因为生活中不愉快的事而影响工作状

态。客户都是带着问题而咨询的,都希望我们能为其提供帮助、解决问题,如果我们自身因为情绪而影响了工作状态,又怎能为客户提供好的服务呢?尤其是遇到激动型的客户,他们往往是以自己的观点看待事情,主观上对我们的产品或服务有误解和不满,此时我们更加应该用心聆听客户的说话,冷静地为客户分析问题,把客户当作单独的个体来对待,做到急客户所急、想客户所想,并用良好的服务态度来抚平客户的激动情绪。

四、必须做到与客户交谈时不反驳客户,在与客户交谈的时候,要尽可能多地使用“请”字和礼貌用语,避免出现口头语及俚语。交谈过程中要保持微笑,在心底把交流放在面对面的角度上。

如都能做好以上几点,我们一定能为客户提供一流的客户服务,令一位客户的问题都得到圆满的解决,都能微笑着挂电话。真诚希望以上几点建议能给大家一点点启发。

雷锋成功的职业规划

(上接第3版)

五、敬业

雷锋做任何工作,都要做到最好,在做公务员时,县委的领导班子上开会,有时开到深夜,雷锋就坐在隔壁房间看书,陪到深夜。散了会,他负责把会议室收拾干净,把门窗关好,才肯去休息。

在做推土机手时,冬天作业,最难的莫过于检修、清洗发动机。雷锋学会了检修后就不让师傅动手了。他每次都争抢着钻到车盘底下,仰着身子打开检视器,再仔细清洗发动机,干完了从车盘底下爬出来,作业服几乎都被汗水浸透。

雷锋在学开车时,每次乘公共汽车,总是站在司机后面,细心观察司机在各种情况下的动作。有一次他坐兄弟部队的卡车回营,途中发现汽车突然故障性减速,他急忙透过驾驶室的后窗看驾驶员怎么处理,回到班里就

向战友传授技艺,直到最后当上解放军汽车兵。当时一般驾驶员是不管装卸货的,尤其是不在自己的连队干活时,但雷锋见天气那么热,卸货很费劲,就从驾驶室跳下来和大家一起卸车。雷锋精神就是从这样的小事上体现出来。

努力的去做几件事是很容易的,关键是



你能努力的去做任何工作。

六、快乐的生活

在我们心目中雷锋是一个很朴素很不懂的生活的人,实际上雷锋是很时尚的人,他有300张照片,在天安门广场还专门借人家的摩托车摆造型照相。雷锋有当时很稀罕的瑞士手表,有非常棒的皮夹克,有女朋友,还有一个时尚的包,按现在的标准来说他的这个包不差于价值3万元的LV。雷锋还爱读书,他有一个藤条箱子,里面放满了书,有《刘胡兰》、《黄继光》等。这些都说明了在当时雷锋是很时髦,热爱生活的有激情的时尚青年。

一个热爱生活懂得生活情趣的人,才能有爱,才能去爱别人,才能去热爱自己的事业。

雷锋的职业规划无疑是成功的,他的整个一生都在用实际行动逐步实现着自己的目标,在他身上我们一直看到的是一种向上的精神和热情,这也是现今每一个企业对员工的要求。

客服之窗》》》

如何正确处理员工压力?

■客服专员 方艳

“有压力才会有动力”,许多企业的管理者在本身承受着来自各方面压力的同时,也往往把这句话奉为经典管理理念运用到日常的员工管理当中去,然而实际情况是这样的吗?

这句话并非空穴来风,之所以得到大家的认可必有其存在的理由。然而在实际运用的过程中往往事与愿违,关键的原因还是在于管理者对压力的理解上。只有对压力进行正确的理解和应用,才会在员工身上产生动力。否则将是一种阻力,影响企业的工作效率,甚至会促使组织或个体的崩溃和解体。

如果管理者没有按照企业现实情况和人力资源管理科学理论对员工施加压力,那么就会造成对员工的压迫感,产生焦虑和厌恶情绪。如果员工自身无法改变工作环境,很可能就会出现这样的状况:消极怠工、不思进取、工作效率极其低下;逃避责任、有好处你争我夺、有责任推委扯皮;频繁跳槽、缺乏诚信、对公司的忠诚度很低;经常违反公司规章制度和劳动纪律;企业人工成本不断增高、生产效益却不断下降;员工旷工、请假成为家常便饭,员工心理非常脆弱和敏感,办公室关系异常紧张等等。这些状况也可以称为员工压力综合症,它严重阻碍了企业的管理人,无法使企业实现良好的经营,更不要说什么发展壮大。

然而如何化解员工的无效压力为有效动力呢?这需要做些基础性工作。一、明确职责。如果你和员工进行访谈的时候,你会发现,很多人感到心累,这种压力不是来自于工作本身,而来自于混乱的工作关系。只有明确工作职责,权责分明,让员工从无效而耗神的工作纠缠中解脱出来,才能让员工的压力神经和谐顺畅,进而接受工作本身带来的压力。二、绩效沟通。当工作目标分解完毕之后,员工就会按照工作计划开展自己的工作,但工作中会不断涌现新的问题,给员工带来压力。这些压力需要管理者与员工进行及时的沟通,持续激励,提供支持,进行疏导。使员工不断补充能量,不断提高绩效。三、职业生涯规划。员工进行工作,不单要完成工作目标,而且要实现个人的人生目标。如果企业能够把员工的工作目标与人生目标很好地结合起来,员工在完成工作目标的会有无穷的动力。这就需要企业作好员工的职业生涯规划方案。四、良好的薪酬结构。让员工安心工作,就要为员工提供好的薪酬待遇,不仅保障其基本生活,通过薪酬体现员工自我价值实现,而且有积极的养老金计划。这样员工才能“安居乐业”。

引导员工压力,让员工变被动工作为主动工作,对于提高工作效率,促进公司发展有着重要的作用,也体现出公司的文化内涵。只有建立良性的压力机制,员工才能创造最优的劳动价值。



鲜老庄 临安食府

钱王故里百年藏鲜 老庄美食千里飘香

临安特色招牌菜:临安三石

鲜老庄临安食府本着“乡厨土料,鲜行天下”的宗旨推出全系列地道的临安特色美食,同时融秀丽临安山水、深远的吴越文化于美食之间,带来全新的饮食氛围。

特色临安老厨,地道农家土料,绿色高山野菜,尽收“鲜老庄临安食府”,临安食府特色招牌菜:东方老鲜、临安三石(大明山石鸡锅仔、九龙石耳、石斑鱼)、干菜笋包、吴越豆腐、天目土鸡、昌化豆腐干、农家腌白菜冬笋锅仔、农家菜干系列、药膳滋补鸭等等,更有许多临安农家独特风味美食,让您流连忘返,回味无穷。



大明山石鸡锅仔

直接饮用山泉水,水中盛产石鸡,味鲜肉嫩,回味无穷。

大明山清水秀,山与山之间溪流淙淙,山泉清澈、甘甜,农家人均可

九龙石耳



《本草纲目》记载:石耳有滋补、消炎、降压功效,可以“明目益精、延年益寿”。九龙山是浙西高山,属黄山山脉,位于大明山侧,无开发,无人居住,原生态。到处都是森林峭壁,地势阴深,盛产石耳,品质极佳,故得其名。

石耳堪称临安山珍极品,是一种野生在人迹罕至的悬崖峭壁上的菌类植物,一般要六七年才可长成,富含肝糖、胶质、铁、磷、钙及多种维生素,营养价值极高。据



石斑鱼

临安的石斑鱼指的是生成在高山小溪中的石斑鱼(非海里石斑鱼),溪石斑鱼味道非常鲜美,与其他主辅料结合炖烧或红烧,汤鲜味美。

杭州鲜老庄餐饮管理有限公司 杭州市文二路206号金地大厦一楼 电话:0571-88808577,13805719034 员工聚餐、团队婚宴、年夜饭预订热线:0571-88808577,13805719034

杭州时代光华教育发展有限公司 地址:杭州文三路252号伟星大厦4D 联系电话:0571-89938988 网址:www.hztbc.com

■ 顾问:方永飞 金云哲
 ■ 总编:齐宏
 ■ 编委:张凯 钱肖英
 高丹 蔡文素
 ■ 第7期(总第7期)
 ■ 本期四版
 ■ 2007年7月15日

学习力

Learning Power



主办:杭州时代光华教育发展有限公司
 杭州麦思特管理顾问有限公司
 香港光华管理学院

内刊

知识改变命运 学习成就未来

企业体系化培训时代的到来

在经济高速发展的今天,随着全球经济一体化的进展,越来越多的机遇和挑战呈现在每一个企业的面前,企业在高速发展的同时,也切身感受着时代的冲击。

与来自国内外的众多对手在起跑线上竞争,我们需要什么?目前我国企业的不良品率平均在10%左右,而工业发达国家可以接受的产品不合格率仅为3‰。每生产1美元的产品,我国耗费的能源是美国的4.3倍,是日本的11.5倍。中国每

百万吨煤死亡率比俄国高11倍,比印度高15倍,比美国高182倍。中国当前的管理阶段相当于30年前的日本,100年前的英国!对于这一现状,广大国内企业的有识之士忧心忡忡。

人才的缺乏,尤其是管理人才的缺乏已经成为制约企业持续发展的致命伤,诸多企业在实现了“量”的积累和蜕变后,往往跌倒在“人”这一问题上,难以登上一个真正的高度,类似这样的例子数不胜数。

众多企业家们往往会有有一种高处不胜寒的感觉,因为在他们实现目标的过程中,他们的团队往往还在原地踏步,并没有形成一个稳固持续发展的人才梯队,往往是一个人的成绩决定了一个企业的成败。面对人才济济的竞争对手,他们不禁感叹人才的难得。

人才真的难得么?想我中华泱泱大国,俊杰无数,拥有无数具有优良品质的可造之才,为什么大家还在为人才缺乏而头痛呢?实际上,我们不

是缺人才,我们缺乏的是适合企业发展需要的栋梁之才。

玉不琢不成器,人才不经过培训和锻炼也是一样发挥不出作用的,而现今企业进行的各类培训往往只偏重于某一方面或某一部分人,不能达到因材施教,也不能够保障培训效果。培训往往沦为一种面子工程、形象工程,这样的培训对员工的成效是可以想象的,而员工培训后的提高进步微乎其微也就不难理解了。

适应发展,时代光华全力打造企业体系化培训

时代光华想企业所想,针对企业培训中出现的诸多问题,隆重推出体系化培训这一全新的培训产品。

所谓体系化培训,是指依照企业本身的系统化培训需求,针对企业不同层面的人员发展计划,为企业量身定做的涵盖时间、地点、人员三维度的整体培训服务计划。这一体系对于企业人才梯队的建设及人员的持续性发展有非常重要的意义。



时代光华依托自身强大的品牌优势,对于企业的各种需求都能提供多元化的服务,而这一点在实现企业培训系统化上至关重要。

◆时代光华有着全国顶尖的优秀培训师队伍。讲师讲授课程内容覆盖几乎全部行业,在每个方面都是该领域的佼佼者,以实力确保能够满足企业的多方面需要。

◆时代光华具备先进的培训服务理念。量体裁衣,量身定做的培训方案设计深切的符合了企业的实际情况,适应着企业人力资源部门的长期整体培训计划,协助企业形成体系化的人才梯队。

◆时代光华拥有领先的服务体系及流程。完善的训前访谈、训中跟踪、训后反馈过程创造全新的服务标准,专业的咨询师协助企业找到真正适合企业实际情况的培训方式,完善的培训实施方案使企业对培训实施阶段过程了如指掌,免去企业的后顾之忧。

◆时代光华有出色的培训效果巩固及跟进服务。给每一位参加培训的学员都建立学习档案,学员的学习状况及进步情况都在档案上得以反映,使企业对每一位参训员工的情况



都了如指掌,方便企业人力资源部门根据实际情况做出安排。

时代光华深刻体会到服务细节的重要性,在为每一位客户提供服务的时候,我们随时关注着您的每一个细微需求,真真正正的想客户所想,急客户所急,为实现品牌化服务的目标努力着。

帮助管理者及其组织走向成功
 “以极大的热情,帮助管理者及其组织走向成功”是时代光华的使命,也是每一个时代光华人的庄严承诺。一直以来,时代光华全心全意的工作着。结合企业实际情况,为企业量身

打造体系化培训服务,正是时代光华意识到当前企业培训工作中存在的问题,为改善企业现状而推出的有力举措。

从企业老总到每一个普通员工,从拓展训练到高级研修班,时代光华多元化的培训系统适应各个企业的多角度多层次需求,为企业每一个人的成长进步贡献出自己的力量。

越来越多的企业选择了时代光华体系化培训服务,他们感受着时代光华的真诚,享受着服务带给他们的便利,我们相信,时代光华必然能够为每位客户带来光辉的明天。

资料链接

中国联合工程公司 携手时代光华打造企业中高层执行力研修班

中国联合工程公司作为国内知名的建筑设计公司,深切认识到了对企业员工进行体系化培训的重要性。时代光华结合联合工程的实际情况,在进行深入的调研之后为联合工程公司举办了中高层执行力研修班。

研修班课程涉及管理中层所必须具备能力的各个方面,由国内顶尖的知名讲师,如孟昭春、张晓彤、方永飞等,针对管理能力的不同领域对联合工程的中层管理人员进行培训,课程进展十分顺利,培训效果极为理想。

受到了联合工程公司的好评。

目前,培训工作正在进行中,我们相信以我们的努力必然能为联合工程带来成功。



浙商银行高级管理人员研修班正式启动

浙商银行作为浙江省内发展经营的典范,深刻认识到了打造学习型组织的重要性,为此,浙商银行携手时代光华对企业管理层开展了极具针对性的系列培训。

时代光华针对浙商银行企业现

状,提供了极具针对性的讲师和课程,力求满足浙商银行的实际需要。

已经进行的培训受到了企业参训人员的一致好评,时代光华将会通力配合浙商银行完成体系化培训计划。

达利集团制定多层次培训计划加速员工提升

达利集团作为国内服装行业的知名公司,在高速发展的同时意识到了提升员工素质的重要性,时代光华配合达利集团人力资源部,制定了多元化的系统培训计划。

从针对新员工的拓展项目到针

对管理层面的内训课程,达利集团感受着时代光华所提供的优质服务,时代光华也以全心全意的履行着自己的责任,希望能为达利集团带来更大的成功!

中国银行、传化集团、中大方略、……越来越多的企业接受了时代光华的体系化培训服务,时代光华的优

质服务正在得到越来越多的企业认可,我们有信心通过我们的努力帮助更多的企业走向成功!



打造咨询培训师的品牌

■ 通讯员 高丹

今天的社会是处在一个品牌竞争时代,咨询培训师的品牌对学员来说,意味着一种信任,意味着一种追求,意味着一种竞争。无论是专职还是兼职的培训师,在咨询培训时或在实战操练中,都应该讲究其品牌效应。

在经济学中,品牌的概念有定义:品牌是买主或潜在的买主所拥有的一种印象或情感,描述了与某组织做生意或者消费其产品或服务时的一种相关体验。那么将品牌的概念放

在培训师个人角度去考虑,就是你的品牌是客户持有的一种印象或情感,描述了与你建立合作关系时的全部体验。在现实生活中,培训师的品牌形象就是存在于客户头脑中的印象。通过培训师和他们的不断接触,这种印象就会演化并加深,品牌关系就会形成。品牌化关系是一种特殊的关系——在很多方面也是最忠诚的一种关系。

在培训市场的竞争中,培训师的品牌是一种武器,是一种力量,更是一种竞争力。品牌包含着“品”与“牌”两个方面。培训师不仅要其“牌”,更

应求其“品”。培训师是传授人生经验的职业,培训师在传授知识、技能、经验的过程中,应当是学高为师,身正为范,应当是知行合一,率先垂范,要在学员面前讲思想、讲意识、讲方法,让学员亲其师、信其道。同时培训师在教学活动中应当把握好原则和尺度,什么是对,什么是错;什么应该讲,什么不应该讲;这是首先要搞清楚的问题,也是原则问题。

打造咨询培训师个人的品牌形象至关重要,只有做到了这一点,才会在越来越激烈的竞争中立于不败之地。

近期公开课课程表

上课时间	讲师	课程名称	非会员价
7月26日(周四)	杨路	如何提升商务魅力	1200元
8月4日(周六)	路长全	切割营销	2000元
8月25日(周六)	张嘉伟	TTT企业培训师培训课程(限50人)	2500元

主办:香港光华管理学院 杭州麦思特管理顾问有限公司 杭州时代光华教育发展有限公司 咨询热线:0571-89938988(总机)

雷锋成功的职业规划

■时代光华特聘讲师 韩增涛

雷锋在短短6年中,换了4次工作,从一个新式农民到通信员,从工人到成为一名军人,用行动成功学方法来分析,雷锋对自己的个人职业生涯有目标管理,不仅如此,他对自我的目标又做到了完美的时间管理和行为管理,这样的人就是企业经营者要找的人才。恒源祥集团董事长刘瑞旗在近日宣布:今后恒源祥集团要重点招聘“像雷锋那样”的人做恒源祥的员工。在接受记者采访时,刘瑞旗说:“作为一个企业经营者,我有一个习惯,就是对别人投资而不是对项目投资。可以说,雷锋是一个人才,无论在那个年代还是在现在这个时代,如果碰到雷锋,我相信,很多企业都会对他投资。”连中国著名的人力资源专家孙虹钢都认为,“雷锋可以说是经典职业生涯规划理论的奠基人,他的一生完全是一个自我规划、自我激励和自我价值实现的完美典范”。那雷锋到底是怎么成功的对自己的职业生涯规划进行规划并实现的呢?本文将从六个方面进行阐述。

一、目标感强

不管做任何事情都要有目标,没有目标就没有方向,没有了方向就会失去行动的意义,要有很强的目标感,并能看清自己的目标。雷锋以宣言的方式为自己作了一个完整、适合的职业生涯规划,并进行了目标管理。刚开始他就确定了自己要成为一个“怎样”的人,为了实现当个新式农民的愿望,他小学毕业便回到了农村;放弃当县里公务员的机会,应征成为一名辛劳的钢铁学徒工人;当他成为一名技术熟练、深受领导和同事喜爱的技术工人时,却再次转行想尽办法参军入伍。

他为了实现自己的职业规划还制作了精美的“简历”,雷锋那个用红纸折成的,六寸来长,三寸多宽的小册子封面写着“苦难的家史 我的理想”,共八页,小册子详细记述了旧社会如何夺去了他家5条人命,以及他成为孤儿以后所受的苦难,所以他今后的理想就是要向黄继光、董存瑞、刘胡兰、赵一曼等英雄人物学习,到最艰苦的地方去锻炼、去工作,报答毛主席和共产党的恩情。

他讲述的那些事情,就是他个人的一些经历,而这些经历在当时那种环境下,非常符合当时人们的主流思维,用现在的话说就是趋势感很强,在当时看来是比较新颖,也给人留下了特别的印

象,赢得了信任。

二、转换工作不以“钱”来衡量

雷锋的每个职业愿望都是当时风口浪尖上的领域;国家号召知识青年下乡,他就成为一个选择回农村务农的高小毕业生;国家号召大炼钢铁,他就选择进工厂做学徒;国家号召保家卫国,他就选择参军入伍。在选择职业方向的时候,雷锋选择的都是符合潮流的、与时俱进的,从现在的角度来说他每次选择的都是热门职业。而且每次的“跳槽”也是异常的成功。

人生不如意事十常八九,雷锋做记工员的时候他也很郁闷,现实距离他心目中的目标相差甚远。雷锋一方面进行自我心理调节,另一方面把精力放在自己可以影响、操纵的事情上,干一些力所能及的活儿,他始终没有放弃自己的理想,时刻准备着去抓住机会。即使是每一次角色的转换都是从一个低收入的位置开始也在所不惜。

雷锋的每一次转换工作都不以“钱”来衡量,他看到的是他的目标、他的规划,他今后的发展。这和现在许多大学生形成鲜明的对比,没有多少钱愿意不去,即使上了班也都是以工资衡量,丢掉了自己能力的提升和经验的积累机会,不能为实现自己的职业规划做好铺垫。

三、融入团队

不管雷锋到哪个单位,他都能很好的融入当下的单位,并积极主动的去帮助别人不愿意做的事情,再加上他迷人的微笑,不管在那个单位他都能以最快的速度与他人建立良好的关系。

雷锋刚调到县机关当公务员,当时经常在县委机关的人只有三十几人,他到每个房子的门口都望望,把电话机、油印机、自行车等当时很少见到的东西仔细地看了个够,不时跟大家问这问那,很快就跟大家都搞熟了。雷锋总是闲不住,手不停脚不停地忙个没完,眼里处处都是活,当人们让他少干点活的时候,雷锋说干这些小事累不着,现在干的这些活比起在地主家干的,已经少很多了。“现在我是为自己干事,就应该多干点。”在军队里他还偷着帮班里战士缝补、洗衣服和床单,默默无闻地干着擦玻璃、扫地等小事,关心着每一位战友。

就是雷锋这种无私的精神,使他在那个单位都人见人爱,如果我们企业有这样的员工,我们每个人也会爱



死他的。

四、坚持与争取

从小就有当兵理想的雷锋,在开始征兵宣传时就跑去报名了。为了成功,他每天都到当地武装部门打扫卫生、生炉子,也到征集站生炉子,给负责体检的医护人员打水。但按雷锋的身体条件是怎样都当不上兵的,他当时还踮起脚尖,才1.54米,体重54公斤。体检后,雷锋又几次去找辽阳市武装部的政委,对他们说,“如果不给我换军装,我就穿便衣去。”雷锋那种对参军的执著态度和决心,让焦化厂的领导于心不忍,松口同意他去当兵,这在当时很不容易,因为雷锋是厂里的生产骨干。

雷锋拎着一只棕色小皮箱跑到兵役局里来,他放下皮箱就开始抹桌子,扫院子,打开水,到处抢活干,到后来除了厂里的领导,甚至连担任体检工作的医护人员也替他说了情。最后惊动了辽阳市市委书记,他做出批示,“雷锋这个青年虽然身体条件不合格,但政治条件合格,同意并支持去当兵”。有了地方的支持,部队就让雷锋先做便衣通讯员。身为便衣通讯员的雷锋,再次发挥“威力”,他每晚都给辛苦了一天的部队军官们在铺位前放上一盆热腾腾的洗脚水,第二天一早又在脸盆盛满温水,把毛巾、牙刷放好。一连几天,雷锋整理内务,打扫卫生,让人无可挑剔。最后成为了真正的军人。

我们现在的很多员工,一遇到困难就开始抱怨,说自己生不逢时,不停的找自己做不成的理由和借口,甚至痛恨这个社会,痛恨自己的出身,自己就是不争气,不去行动。最终只成了垃圾信息的发送者。这也说明了雷锋这样的人是多么的难得。

(下转第4版)

企业培训师的盛宴

■通讯员 尉鹤飞

在市场环境日趋国际化的过程中,随着企业的快速发展,企业管理人才的欠缺已经成为了中国广大企业持续发展的制约瓶颈。正因为如此,建立企业内部完善的培训体系已经成为了企业最迫切的愿望。但是怎样才能建立完善的培训体系?怎样才能使企业在这种激烈的竞争中基业长青?怎样才能让企业在解决以上问题的过程中最大限度的降低成本?这些问题都成为了企业高层所关注的焦点。

针对以上问题,杭州时代光华将“打造企业培训师”带进了广大企业内部。2007年6月23-24日,由杭州时代光华教育发展有限公司举办的第七期企业培训师认证课程在杭州瑞迪大酒店隆重举行。

这次企业培训师认证课程(简称TTT—Training The Trainer)由中国最受欢迎的企业营销和管理教练之一、知名讲师、金牌培训师方永飞老师主讲,学员包括来自旅行者集团、中豪控股集团、大华技

术、德昌隆等公司的总经理、HR主管及企业培训主管。独特的课程结构、体验式的培训方式、火爆的现场PK大战和寓意深刻的鲜活案例完美的结合在一起,使参加培训的学员在心理和技能上得到了质的飞跃,有了巨大的收获。

在课程中方老师针对培训师的基础知识和技能技巧向学员进行了透彻的分析和传授,通过实践演习及现场互动,使学员更快的融入专业培训师的角色中,充分掌握了培训师的基本专业技能。

在两天一夜的课程结束后,参会学员对这次课程都给予了很高的评价,对于方永飞老师给自己带来的启迪和收获都表示由衷的感谢。用杭州意博高科电器有限公司总经理的话来说:“昨天和今天的自己站在台上,不管是自身的感受还是给别人的印象,都俨然是迥异的两个人了,以后向员工进行培训时更有把握了”。

为满足广大企业的要求,时代光华的TTT课程今后还将陆续开展,敬请关注。

时代光华协助三杉光学打造学习型团队

——系列课程之一《我负责 我成长》

■通讯员 温州时代光华 蔡文素

三杉光学成立于1999年,是一家专业从事光学及太阳眼镜设计、开发、制造和销售的大型民营企业,三杉秉持“诚信、责任、合作、创新、共享”的管理理念朝着国际化的企业目标进发着。近日,三杉携手温州时代光华分别于7、8、9、10月安排一系列培训课程,全面打造企业学习型团队。

7月1号在三杉办公大楼的会议厅里迎来了第一堂课程,由时代光华特聘高级讲师唐渊老师主讲“我负责 我成长”。唐老师幽默风趣的授课风格充分调动起了大家的积极性,从责任的概念,责任与机会的关系,负责任的态度,提高负责任的能力,责任训练等八个方面进行系统的培训。“成功为何



源于责任”、“如何承担责任”、“如何让每个人一起负责任”……这些平时听起来深奥的道理,经过唐老师贴切实际的讲解使学员们受益匪浅。学员纷纷表示要将所学知识与其他未参加培训的员工一起分享,互相学习。温州时代光华也有信心协助三杉光学,实现企业的成功。

携手时代光华杭州安德维提升职业竞争力

■通讯员 张凯

6月16日,杭州时代光华特聘讲师夏老师,为杭州安德维网络传媒有限公司的所有员工举行了一场题为《如何提升职业竞争力》的内训课,夏老师根据安德维公司的实际,结合自己丰富的经验通过生动的案例向学员们详细阐述了提升职业竞争力的有效方法,赢得了学员们的一致好评!

杭州安德维网络传媒有限公司是一家以高科技网络为支撑的传媒资源整合企业。公司的理念是:为每一位人才搭建能充分施展才华的舞台,为每一位人才的发展创造广阔的空间,为每一位人才提供富有竞争力的、体现才能的薪酬待

遇。正是凭借这样的理念,公司在互联网行业竞争异常激烈的今天赢得了一席之地,同时也打造出了一个富有竞争力的团队。

夏老师首先讲述职业化的形象、心态和沟通技巧,夏老师用丰富的理论知识和精选案例针对这些问题进行了一一阐述。人生最宝贵的是时间,谁真正掌握了自己的时间,谁就掌握了通向成功的钥匙,这一点对于现在的职场人士尤为重要,在这方面夏老师也给出了他独到的见解——分清主次,重要优先!在下午的课程中,夏老师还就团队建设、团队执行力等方面的问题,利用现



场互动的方式进行了详尽的阐述。

一天的课程通过夏老师系统的阐述,从学员们那满意的表情上可以看出他们得到了自己想要学习的解决问题的方法。我们也有理由相信:一个公司,如果拥有这样富有学习精神的团队,一定能够做强、做大!

■通讯员 杨文艳

6月19日,时代光华特聘讲师刘立户在临安经济开发区管委会与临安天外教育的共同邀请下,在临安为200多位企业家讲授了一堂《零缺陷与质量管理》的公开课。

刘立户老师是中国培训师大联盟高级培训师,西安福特企业管理咨询有限公司总经理,西安交通大学MBA客座讲师,国家经贸委(商业部)培训师,注册培训讲师,在生产管理培训方面是国内首屈一指的专家。

刘老师将生产现场搬到了授课现场,从工序、搬运、动作到时间分析,刘老师都作了详细的阐述和案例分析。通过此次课程,学员们对生产现场管理有了新的认识,不光接受了新的思想和观念,更掌握了生产管理工具在现场的运用方法,对避免以前的管理误区和改进今后的生产管理都有很大的帮助。

在课后的《公开课满意度调查问卷》数据统计显示,学员满意度达到了95%。“质量是企业的生命”这句话已经成为现代企业的共识,产品质量问题已经成为企业关注的重中之重。

6月20日刘立户老师又来到临安莱特电器做内训,老师在开课前亲自到生现场了解情况,在课堂中把企业实际中存在的问题——拿到课堂上来分析,现场答疑解惑,使莱特的员工有了切身的感受获得了提高。



生产管理专家刘立户老师走进临安

时代光华课程走进报喜鸟大学堂

——一线主管核心管理技能提升训练

■通讯员 温州时代光华 蔡文素

一线主管在企业中扮演着十分重要的角色,是企业各项工作落实的关键岗位。在当今竞争激烈的微利时代,作为一线的领导者,只有掌握先进的管理方法,革新观念,才能不断改善产品品质,降低运营成本,提升企业形象和核心竞争力。

近日,在温州时代光华全力组织下,著名的陈景华老师走进报喜鸟大学堂,为

来自报喜鸟的多位一线主管们进行了《一线主管核心管理技能提升训练》的精彩内训课程。

陈老师分别从一线主管的角色与职责及必备的能力与素质;培养自己和下属的责任意识与职业行为素养;沟通与团队精神;工作的计划、实施与执行;管理人员的执行能力培养和提升;员工培养与激励,如何成为教练性主管等几个方面进行

系统讲解。陈老师幽默风趣、案例丰富生动,课堂现场的学习气氛十分活跃,学员学习效果十分理想。在课后的评估中,学员纷纷表示陈老师案例丰富,指导性、实用性强,自身所学到的知识能很好地运用到实际工作中。希望今后能多开展此类培训课程,相信对于提升企业管理人员及员工的能力有很大帮助。