

为何培训 至关重要

如何最大限度提高
您的软件投资回报

为何培训不可或缺

当一家公司购买新软件时，必然希望获得可观的投资回报。正如买了车未必能让人成为称职的司机，购买新的软件未必可以让使用者立刻成为专家。成为专家要依靠软件培训和经验积累。如果希望通过培训最大限度地提高投资回报，企业应该了解培训的好处，思考由谁提供培训，知道使用者应该在何时接受培训，并懂得成年人独特的培训需求。

软件培训对公司和员工都有好处。使用者在接受培训后可以提高工作效率，因为他们具备了使用系统的经验，而且不必在压力和风险更高的现实工作环境中学习。培训还能提高员工留存率（Ahmad, 2013 年）。当公司积极开展员工培训时，软件使用者会觉得自己受到重视，于是在工作中会更加快乐，因此更倾向于留在他们感受到重视的公司。培训可以向用户展示正确的使用方法。培训可以保证质量水平始终如一，而不是依赖于不正确的方法以及公司里私下传授的部落知识。使用者及其雇主都能受益于这些优势。



如何获得培训

公司可以通过两种途径获得关于新软件的培训 — 公司内部培训或软件供应商提供的培训。对于新软件的实施，通常无法通过公司内部培训来完成，因为内部团队还不具备成功领导其团队成员所需的知识、培训环境或资料。随着实施过程的深入，内部专家将能够利用培养的新技能和定制资料，制定培训课程来培养新的团队成员。不过，这些培训并不能为新软件的初始实施提供有效支持。

另一个选项是由软件公司提供的培训。软件公司的培训团队了解最新的系统环境和技术，掌握丰富的产品知识，并拥有为相关行业提供培训的过往经验。在面对复杂或晦涩的疑问时，这些培训师还可以求助于主题专家以及研发团队。



何时是进行培训的最佳时机？

在员工培训方面，另一个需要考虑的因素是培训的时机。培训应该在何时进行，是项目开始之前，还是在实施过程期间，抑或是在上线前夕？答案很简单：取决于具体情况。

入门培训最好是在实施过程开始之前进行。在合同签订之后，在设计开始之前，入门培训课程可以让使用者了解系统的基本术语和功能。如此一来，设计团队不必教授这些概念，而客户设计团队可以在实施过程一开始就对新软件的功能有很好的了解。这意味着他们从第一天起就可以与实施团队进行有效的交流。以学习一个新的电子表格系统为例。如果使用者已经知道单元格是什么，不需要学习这个术语，也不需要练习如何跳转到某一个单元格，那么使用者就可以更快地学会数据透视表。

团队应该在什么时候学习如何配置软件？最好是在配置过程开始之前。配置培训假定学习者已经具有基本的认知，能帮助他们快速深入地了解系统。提前几周或几个月进行培训并没有什么好处。如果这么做，使用者可能会因为缺乏实践而忘记自己学到的内容。相反，时机恰当的培训将教会学习者如何配置系统，使他们能够利用最新学到的知识，采用正确的方法，马上对系统进行配置。

有些产品很复杂，需要进行技术培训。技术培训通常面向系统管理员或是那些需要解决系统故障的使用者。技术培训教导学习者如何排除故障和维护系统后台。因此，此类课程可以在软件上线后进行。学习者不需要了解系统如何运作，这虽然有用，但不是必须。随着软件转向“软件即服务”并由提供商进行云托管，对客户的技术培训不需要那么频繁。

最后，在上线前的几周，应该利用终端用户培训来教会员工如何在新系统中完成他们的工作。这种培训可以让使用者在面对工作压力之前，通过实践来掌握新系统。这时进行培训可以确保他们记住在培训中学到的知识。

把握好培训时机可以让使用者在恰当的时候了解自己需要了解的内容。培训之后是实施过程的下一步 — 设计、配置或上线。这是最大程度提高软件投资回报的另一个因素。



适当的培训应该是怎样的？

知道了为什么应该进行培训、应该由谁提供培训以及何时开展培训之后，下一个要考虑的问题是培训应该是怎样的。

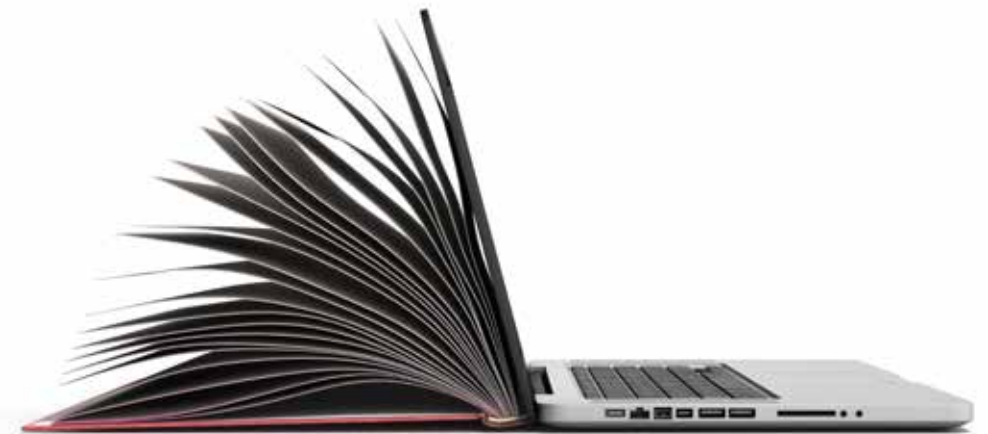
针对软件实施的培训应该使用成人学习理论，该理论认为成人的学习方式不同于儿童（Western Governors University, 2020）。在培训成人时所使用的方法应该考虑到成人思维方式的关键差异。成年人参加培训时已经有了一定的工作经验，这一点不应被忽视，应该得到尊重。使用者的未来经历将因为新软件而改变，但这并不会否定他们已经知道的东西。在应对这些变化时，专业培训师会利用之前的经验。许多新的使用者渴望学习。他们意识到新软件将对他们的工作产生重大影响，想要对它有一个全面的了解。要帮助实现这一转变，专业培训师应该充当引路人，而不是专制的老师。

成年人的学习方式多种多样。为了适应四种类型的学习者 — 视觉、听觉、语言和肢体 — 必须结合使用各种教学方法。在软件培训中，这意味着用图表来解释复杂的概念，精心编制培训手册，使用引人入胜的幻灯片，以及让使用者在模拟环境中进行各项操作，并由称职的专业培训师全程加以说明。此外，要允许学习者大胆提问，为他们释疑解惑，满足他们的好奇心。

在加大软件投资的同时，公司应该帮助使用者建立信心，让使用者获得必要的指导、资料和实际操作经验，以便充分了解新软件。

想要保护您的软件投资，实现投资回报最大化，最佳方法就是对所有软件使用者进行培训。并非所有培训都具有同样的效果，所以您应该思考培训的好处以及其他各种因素，以确定应该提供哪种培训。可以由谁来提供培训？根据项目计划应该何时开展培训？培训应该是什么样子的？只要弄清楚这几个问题，您就可以让决策者做出正确的选择，取得最理想的培训效果。

如需了解有关曼哈特培训产品的更多信息，请访问**客户培训 | 曼哈特公司**



参考文献

作者：曼哈特教育服务机构首席教育服务顾问 Teisha Moseley

Ahmad, U. (2013 年)。Impact of Training on Employee Retention。2021 年 4 月 2 日检索自 https://www.researchgate.net/publication/263808540_Impact_of_Training_on_Employee_Retention

Western Governors University. (2020 年 10 月 20 日)。Adult learning theories and principles。2021 年 4 月 2 日检索自 <https://www.wgu.edu/blog/adult-learning-theories-principles2004.html>