

# 职业化塑造培训

## 课程背景：

市场竞争日趋激烈，管理节奏越来越快，企业都希望员工在入职后能尽快进入工作状态，尽快融入公司团队，尽快施展出自己的能力为公司做出贡献，职场新人如何实现从校园到职场的转变，社会招聘员工如何快速适应新的企业文化要求，尽快完成观念上的调整，并掌握基本的工作技能和具备应有的积极心态。实践证明，这些与新进员是否能快速工融入团队、能否降低离职成本均有着直接关系。

本课程结合我们在企业多年的培训经验，以帮助员工岗前养成培训为目的而设计，内容涵盖了新进员工训练需要掌握的职业道德、新进员工的沟通与协调能力、团队意识的树立、积极服务心态的建立等基本内容，学会如何正确对待工作、对待企业、对待自己，拥有卓越的工作品质，从而在工作中发挥才智，为企业发展贡献力量。

## 课程目标

- 一、 成为杰出的企业人
- 二、 自我潜能激发-重新认识自我
- 三、 心态决定成败——重塑职业心态
- 四、 卓越的沟通与优质人际关系的建立
- 五、 高效的团队合作
- 六、 成功的工作管理（时间管理与目标管理）
- 七、 客户服务与服务意识

**学员对象：**新进人员或职员

## 授课风格：

- 一、 课程内容深入浅出，幽默风趣、见解独到。
- 二、 理论与实务兼具，使学习轻松愉快。
- 三、 透过问卷分析及个案解说，轻易掌握课程内容。
- 四、 由实际演练中得到随学即用的效果。

**授课时数：**2-3天 12-18小时（9:00-12:00；13:30-16:30）

## 课程大纲

### 第一单元：蜕变—成为企业人

#### 一、 蜕变—成为企业人

##### ➤ 课前导航

- 随机分组
- 我的自画像
- 课程目标探讨

##### ➤ 企业的要求与企业人的特质

##### ➤ 建构共同关系：个人目标与公司目标的结合

##### ➤ 研讨与发表—现代杰出企业人应有的认知

- 杰出企业人应有的工作态度
- 杰出企业人族应展现的专业精神
- 杰出企业人应有的专业能力

##### ➤ 新世纪企业人的工作观

- 工作：成功之路的起点
- 忠诚：卓越一生的基础
- 逆境：唤醒心中的巨人
- 信念：铸造生命的奇迹
- 目标：奔向人生的彼岸

- 激活工作的热情
- 自动自发，立即行动
- 主动承担责任
- 融入团队
- 我没有任何借口
- 有多少愿望构筑多长远景
- 自我是一切改变的源头

## 第二单元：自我潜能激发-重新认识自我

### 一、自我剖析

### 二、我对自我的认知—周哈里窗

### 三、透过分享活动了解自己的

- 开放我
- 盲目我
- 隐藏我
- 未知我

### 四、自我知觉的活动练习

- 行为的辨视
- 沟通的辨视
- 心理的辨视

### 五、认识自己的人生、工作角色与理想

### 六、审视自己的人生银行

- 人际银行
- 财富银行
- 知识银行
- 找到不足与充实的方法

七、 确定自己的阶段性目标

八、 了解理想与现实的差距

九、 人际自我宣言

### 第三单元：职业心态与职业道德

一、 您具备追求成功人生的心态吗？

二、 自我心态的调整和突破

□ 从被动封闭转变到主动开放

□ 从消极等待到积极行动

□ 从小我利益到大我利益

□ 从个人眼界到集体局面

□ 从点式思维走向扩散性思维

三、 四个信念

□ 成功人必定成功的方程式

□ 过去不等于未来

□ 做事与做人

□ 一切源于准备

四、 老板、上司、公司最喜欢的人

五、 做一个自己对自己负责的人

□ 把握好自己的人生规划

□ 成为一个学习的人

□ 成为时间的主人

六、 不要推卸责任

□ 忠诚敬业

□ 激活工作的热情

- 自动自发
- 立即行动
- 主动承担责任

#### 七、职业道德的核心与基本原则

#### 八、职业道德基本规范

#### 九、岗位职业道德规范

### 第四单元：卓越的沟通与优质人际关系

#### 一、建立成功的人际关系技巧

- 如何成为受欢迎的人
- 与上司相处融洽的方法
- 认知企业内的人际关系的定位
- 取得合作的良性关系
- 人际互动的基本原则
- 建立对他人的信任感—信任力训练
- 如何主动建立人际关系
- 人际关系的杀手是什么？
- 建立信任，共担风险

#### 二、优质沟通技巧

- 沟通与影响力
- 沟通的功能
- 沟通的技巧：语言的技巧、非语言的技巧、超语言的技巧
- 倾听技巧-沟通之听力练习
- 同理心的运用技巧

### 第五单元：团队精神与团队意识

- 一、 合作思维
- 二、 个人竞争力的「负」区域
  - 心态上
  - 观念上
  - 团队文化
- 三、 做团队纪律的维护者
- 四、 团队凝聚力与共识的形成
- 五、 团队的使命与挑战
- 六、 有效理解团队的构成
- 七、 高效团队的特征
- 八、 有效团队的十二项特征
- 九、 如何建立团队真诚共同体
- 十、 高效团队的高昂士气
- 十一、 高效团队的成功特征
- 十二、 高效团队的行动引爆
- 十三、 树立正确的团队协作观念
- 十四、 团队协作的重要性
- 十五、 团队的纪律
- 十六、 兼容并包，海纳百川

## 第六单元：时间管理与目标管理

- 一、 什么是时间管理
  - 时间有哪些特性

- 时间管理的三大要因：
- Knowledge、Choice、Time
- 时间对人生与工作所产生的意义
- 效率 V.S 效能
- 时间管理的内涵
- 影响时间管理的主要因素
- 走出时间管理的误区

## 二、正向法则—善用时间

- 时机管理
- 时间的替代法则
- 时间的 ABC 管理
- 专注与同时
- 时间规划的工具
- 活用零碎时间
- 如何培增时间

## 一、工作目标管理

- 设定期望目标
- 目标订定
- 目标之重点来源
- 拟定细部目标达成之计划
- 确认目标之绩效评估标准
- 确认后续之行动方案
- 计划执行之控管
- 执行结果之评

## 第七单元：客户服务与服务意识

### 一. 顾客服务(TCS)的技巧

## 二.内部顾客的服务要点

## 三.外部顾客的服务要点

## 四.企业服务演进

- 品质观念的演进
- 为何须要顾客满意-服务 v.s 利润

## 五.服务品质的要素

- 如何判定顾客真正的需求
- 二维品质的观念
- 顾客服务的心态调整

## 六.客户服务技巧策略步骤及技巧

- 事前准备
- 确定需求
- 阐述观点
- 处理异议
- 达成协议
- 共同实施

## 七.客户服务中的沟通技巧

## 八.客户服务的 3A 技巧

- 态度 – Attitude (礼仪)
- 方法 – Approach (语言)
- 表现 – Appearance (外观)
- 选择积极的用词与方式-善用“我”代替“你”
- 客户服务中的电话沟通技巧
  - 如何让自己的声音更有魅力
  - 发问技巧和倾听技术

- 认同心和快速理解
- 有效聆听的准则
- 突破障碍
- 处事技巧
- 高效沟通的步骤
- 做一个好听众