

《员工职业化训练课程》

【课程背景】本课程主要针对职场中刚入职的新员工层面设计。

新员工刚刚进入职场，如何快速融入团队，如何更好地适应职场工作与生活？职场中需要员工具备哪些心态与意识？以及应该掌握怎样的技能与技巧？本课程主要从三个方面展开：

- 一、商务礼仪：帮助新员工树立良好的职场形象，掌握必备的一些职场礼仪规范；
- 二、职场沟通技巧：帮助新员工树立沟通意识，掌握在职场中如何有效沟通；
- 三、高效执行力：帮助新员工树立结果导向意识，清楚在职场中如何做一个高效执行力的人。

【课程收益】

- 通过培训，可以帮助刚刚走入职场的新人解除困惑，少走弯路，少付代价，树立信心，快速实现角色转换；
- 商务礼仪课程让员工掌握各种商务活动场合中的礼仪规范，使员工的行为达到日常商务场合的礼仪标准；
- 帮助员工树立良好的职场形象，端正在职场中的态度；
- 职场沟通技巧帮助员工树立沟通意识，加强表达、聆听、提问、反馈的技巧；
- 让员工掌握职场中如何与上司沟通、与同事沟通技巧，快速适应职场工作；
- 加强执行意识，强化结果导向意识，了解如何在职场中做出有价值的工作产出。

【课程对象】

本次培训对象为企业新晋员工

【培训方法】

讲授、示范、演练、角色扮演、游戏互动、小组讨论、案例分析

【课程时长】

2天（6小时/天）

【课程老师】

李罡老师

【课程大纲】

模块一：职场商务礼仪

一、职业化形象塑造

1、仪容、仪表礼仪

- 职业化形象塑造的三应原则：应事、应制、应己
- 职业化形象塑造的修饰避人原则

- 男士标准商务形象要求
- 女士标准商务形象要求
- 不同工作性质不同的工作要求

2、仪态礼仪

- 商务人士的举止要求：轻稳正，体现从容与淡定
- 站姿、坐姿、走姿、蹲姿的要领与现场训练，以及不雅仪态提醒。
- 手势：引导、“请”的手势、递接物品手势、展示物品手势。手势的禁忌。
- 眼神的运用与规范
- 微笑的规范：眼形笑与眼神笑
- 商务人士不雅举止提示

二、常用交际礼仪

1、商务会面礼仪：

- 问候：问候类型揭秘、如何问候、如何寒暄
- 称呼：称呼的规则、注意事项、称呼禁忌
- 人际距离：亲密距离、个人距离、社交距离、公众距离
- 引导：在走廊、在楼梯、在电梯如何引导
- 介绍：介绍的顺序礼仪、介绍内容
- 握手：时机、顺序、手位、握手禁忌
- 名片：交换顺序、如何递交名片，如何接受名片，如何索取名片

2、乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、火车

3、商务通讯礼仪：

- 电话礼仪、短信礼仪、传真礼仪、网络沟通礼仪

模块二：职场高效沟通技巧

一、认知沟通

1、沟通在职场中的重要性

案例：《贞观长歌》中一段沟通片段的分析

2、沟通的定义及四个重要要素

什么是真正的沟通？目的，共识，传递信息、思想、情感，双向互动。

游戏：撕纸游戏

3、沟通的障碍：传递方的障碍、传递渠道的障碍、接收方的障碍

4、有效沟通的6条原则

二、有效沟通技巧

1、如何表达的4种技巧

- 点石成金式：讲师示范+学员演练+学员展示

- 黄金三点法：讲师示范+学员演练+学员展示
- 合一架构法：案例练习
- 先跟后带法：跟的内容，带的目的。方法演练。

2、如何聆听的技巧

视频：聆听的重要性

- 沟通的漏斗现象给我们的三个启示
- 听的五种状态
- 影响倾听的原因
- 倾听技巧：肢体配合、语言配合、及时总结

3、反馈的技巧

- 反馈的分类：正面反馈、负面反馈、建设性反馈、无反馈
- 如何给予反馈的技巧
- 如何接受反馈的技巧

4、问话的技巧

- 游戏：问牌（给我们的3点启示）
- 问题的类型和功能：封闭型问题与开放型问题
- 问问题的技巧

三、职场工作中的沟通

1、怎样与上司进行沟通

- 向上沟通的障碍
- 与上级沟通的14条建设
- 向上司汇报工作的5个要点、汇报工作的时机、汇报时注意什么

2、同事间的沟通

- 与同事沟通要树立的3点信念
- 克服同事间沟通障碍
- 与同事沟通需要的沟通行为

模块三：职场员工执行力提升

一、认知执行力

- 1、什么是执行力
- 2、执行力公式给我们的启示
- 3、执行力的三个关键点：方向、能力、接口

二、高效执行者怎样思考

- 1、执行更是一种精神

- 要做就要做到最好：全力以赴 VS 尽力而为
- 咬紧目标不松口：蓝色花瓶的测试

2、执行不是被动应付，而是主动负责

- 领导交办的事情，要第一时间去做
- 主动领悟领导的意图
- 领导交办的事情，要及时回复
- 如果没有达到领导的要求，就应该主动承担责任

3、期望二，做到十

视频赏析：《穿普拉达的女王》找手稿片段赏析

小组讨论：安迪做的好的地方有哪些？

三、高效执行者怎样做事

1、接受任务不走样

游戏互动：蜜蜂、蜻蜓、蝴蝶

- 越能领会上级意图，执行越不走样
- 学会以复述的方式保证不走样

2、执行任务不打折

案例分析：经理与秘书的沟通

3、执行就是有结果的行动

- 任务≠结果

小伙子挖井的故事；做任务还是做结果的举例；九段秘书如何做结果。

- 态度≠结果

“不拉马的兵”的故事；

- 职责≠结果
- 结果的三要素

4、员工执行力提升的五个环节

- 想明白
- 说清楚
- 听详尽
- 做到位
- 见结果

四、高效执行者怎样做人

1、要当能用之才，更当好用之才

2、执行者的“三可”与“三不可”

- 本事可以大，架子不可大
- 贡献可以多，牢骚不可多
- 成绩可以增，骄傲不可增