

《职业化塑造与职场礼仪规范》

【课程背景】

- 员工心态消极低落；不能从积极角度看待问题；
- 职场倦怠意识强烈；缺乏工作目标和动力；
- 员工之间合作意识不强；各自为战甚至彼此抗拒；
- 各部门间服务意识不强，容易导致各自为政；
- 沟通技巧有待提升，缺乏沟通职业理性；
- 缺少职场礼仪规范，个人职业礼仪有待提升；

【培训目标】

- 帮助员工正确看待工作收获，意识到工作并非只为挣钱；
- 促使员工树立阳光工作心态，态度决定工作表现；
- 帮助员工树立服务理念意识；提升员工为他人服务的意识；
- 明确公司内各部门关系，树立内部客户的意识；
- 分享高效沟通步骤理念，帮助学员提升沟通能力；
- 分享职场礼仪规范及要求，提升学员职场形象；

【培训对象】

基层员工，基层管理者，班组长、中层管理人员

【培训时长】

1天（6H/天）

【培训方式】

讲授+分享+案例分析+互动+视频分享+讨论

【课程大纲】

一、工作，可以给我们带来什么

1、发挥自我价值

案例：北大毕业生卖猪肉的“人才浪费”；

2、提升自我价值

案例：你值多少钱？

3、体现个人社会价值

案例：习近平主席为何能检阅军队

4、拓展人际关系

案例1：人际关系的重要性

案例2：和谐同事关系对个人的帮助作用。

5、获取劳动报酬

互动：领工资的“奥秘”

二、职业化心态塑造

1、阳光的人生态度

(1) 对自己充满信心；

★ 自信的力量——相信我一定能成功；

(2) 对未来充满希望

★ “这也会过去”的正确解读；

★ 我的未来不是梦

(3) 对生活充满目标

★ 目标对人生的作用；

★ 做好目标管理

互动：你的目标是什么？

(4) 对工作充满激情

★ 简单的幸福定义——你幸福吗？

★ 爱情和婚姻的区别——你是如何认识爱情和婚姻的；

★ 事业和工作的区别——你如何看待自己的工作？

讨论：如何正确认识自己的工作？

2、积极的工作态度

(1) 敬业的心态：职业人的核心准则；

(2) 自发的心态：积极主动的工作；

(3) 主人的心态：为自己工作；

(4) 使命的心态：为你的工作赋予含义；

3、宽容的待人态度

中国人的智慧，你真的理解了么？

(1) 静坐当思自己过，闲谈莫论他人非；

★ “慎独”与“自省”，你真的做到了吗？

★ 对待流言的“四不”

(2) 敬君子方显有德，怕小人不是无能；

★ 什么是君子，何谓小人？

★ 如何对待君子和小人？

(3) 能吃苦方为有志之士，肯吃亏不是痴人；

★ 命运和人生是公平的么？

★ “吃亏是福”的正确解读；

(4) 退一步天高地阔，让三分心平气和。

★ “六尺巷”的神奇魔力；

★ 青城山对联的正确解读；

(5) 总结：严以律己，宽以待人

苏东坡和佛印的故事对后人的启示。

4、感恩的生活态度。

观点：1、弱智多祈求，强者思感恩；

观点：2、感恩不是为了报恩，而是为了心怀感激。

(1) 对企业感恩：提供平台、工作机会、丰厚待遇、拓展关系…

(2) 对领导感恩：传授技能、认真指点、明确方向、承担风险；

(3) 对同事感恩——无私协助、鼎力支持；

(4) 对父母感恩——太阳光大，父母恩大。

互动1：感恩分享：你的感恩故事

互动2：在公司里，你还要感谢谁？

5、服务的合作态度

服务心态关键词：

积极；主动；空杯；双赢；包容；自信；行动；给予；学习；

三、树立内部客户意识

案例：每个部门在其他部门心中的形象

1、为什么不能把对方看成客户？

2、同事就是我的内部客户

3、内部服务的四个特性

四、有效沟通

有效沟通关键环节

(一) 环节一：表达

1、向谁表达——听众分析

沟通对象是谁？

常见误区：

误区之一：听众错位

误区之二：沟通渠道错位

误区之三：不讲究沟通场合

误区之四：公司内部的沟通与外部沟通混淆

2、我与听众的关系如何

我与听众之间的关系怎样？

你的建议同听众自身利益的关系是什么？

最常见的误区：

推销内容，而不是推销利益

(二) 环节二：倾听

1、倾听的好处：

2、倾听的5个层次

3、倾听技巧

(三) 环节三：反馈

1 什么是反馈？

问题一：不反馈

问题二：将表达当成反馈

问题三：消极反馈

五、职场礼仪

1、仪容礼仪

男士仪容礼仪

女士仪容礼仪

2、仪表礼仪

男士仪表礼仪

女士仪表礼仪

3、仪态礼仪

站姿

坐姿

行姿

4、握手礼仪

5、递送物品礼仪

6、宴请礼仪，等