
企业新员工心态调整与工作技能提升

课程收益：

本课程从企业新进员工的心态、服务礼仪、服务意识、团队合作及营销技巧的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白职场规则和规矩的培训内容；

帮助学员调整工作心态、提升仪容仪表形象，规范行为举止礼仪，提升言语沟通等能力；

学会如何与客户打交道、如何对客进行日常营销服务的培训。

通过培训让学员真正成为了一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

课程特点：

专业——多年来一直致力于服务的传播和实践

实用——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练

量身定做——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训

授课原则——一次体验胜于千次说教

培训流程——我做你看，你我同做，你做我验

培训效果——学员满意率超过 95%

培训对象：企业新员工

培训时间：2天

培训形式：现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲：

第一天：新员工心态培养与调整

模块一：新员工角色定位与转变

1、环境的转变

2、角色的定位

校园对职场

天之骄子对职场新人

3、适应职场的关键转变

4、职业人的分类

你想成为哪种人？

5、新人误区

惯性思维

眼高手低

不懂装懂

模块二：如何应对职场挫折

1、度过蘑菇期

蘑菇期管理定律

2、正确对待挫折

摆正心态

适当宣泄

学会倾诉

客观冷静的分析

寻求解决之道

做最坏的打算

3、放低自己

4、正确对待压力

常见的压力表现

现场压力测试

如何对待压力

如何寻找工作乐趣

5、情绪的正确认知

什么是情绪

常见的错误情绪认知

情绪对于人生的意义

健康与情绪的关系

心态与情绪的关系

6、影响心态的元素

外部因素

内部因素

7、平衡心态的技巧

由内而变

由外而观

模块三：职场心态修炼

1、自我价值认知

职场自信建立的方式

爱与感恩

学会尊重自己的情绪

2、思维形态的认知

常见的思维模式

如何改变不良思维模式

积极思维模式的培养方法

3、心灵的整体认知

4、找寻快乐

第二天：团队融入与服务营销技巧

模块一：团队成就梦想——我们都需要团队的力量

授课形式：互动、讨论、讲授

你的梦想是什么？

团队可以为你的梦想提供什么帮助？

打造更优秀团队的 10 个因素

模块二：如何成为好队员

授课形式：互动、讨论、讲授

如何实现和谐竞争

决定团队成败个人因素

10 个问号看自己

如何成为最有价值的队员

模块三：工作技能提升

授课形式：互动、讨论、讲授

体验游戏：撕纸游戏

工作形象提升

解决问题能力提升

工作方法技能提升

沟通能力提升

职业道德提升