

《团队职业素养训练》

打造专业、商业、敬业的团队

主讲人：齐磊

【课程目标】

- 帮助团队提升职业素养，激发大家的工作意愿
- 启发学员触类旁通，在工作实践中，体现专业、敬业、职业
- 站在企业变革必须的角度，帮助参训人员更新理念，转变思维模式，统一思想

【课程大纲】

第一讲：职业素养之一 团队精神——没有完美的个人，只有完美的团队

- 一、职业素养：职业道德 职业态度、职业技能、职业形象
- 二、优秀团队的三个要素：领导、目标、统一
- 三、团队定向的四个问题
- 四、团队特征：统一的思想，统一的声音，统一的行动
- 五、团队精神三要素：大局意识、协作意识、奉献意识
- 六、增强团队精神的四大方法

定目标，凝聚人心

做分工，方便协作

勤沟通，消除隔阂

乐分享，促进成长

第二讲：职业素养之二 角色转换——从社会人到职业人

- 一、互动讨论：什么是公司？公司是不是家？什么是人性化？
- 二、职业化：少一点狭隘的主人翁意识，多一份雇佣感
- 三、职业人：独立承担责任 独立履行原则
- 四、职业人的两大要素：靠原则做事，拿结果交换
- 五、视频案例：小孩心态
- 六、职业道德：职业人的生存底线
- 七、职业人宣言，完成从社会人到职业人的完美蜕变

第三讲：职业素养之三 敬业精神——敬业是职业人的天职

- 一、工作就是天职，其他都是注解
- 二、案例分析：小和尚撞钟
- 三、敬业是职业人的第二生命
- 四、视频案例：工作是一种尊严
- 五、敬业精神的三要素
- 六、热爱职业

认同公司

服务客户

- 七、时间=生命：你还有多少时间？

- 八、互动讨论：曾经浪费的零碎时间

第四讲：职业素养之四 百分百责任——从第三方评价到勇承担

- 一、职业人的共同特征：对自己百分百负责
- 二、百分百责任：凡是代价的承担者之一，就要为此承担百分百责任

三、责任是一种信托，也是一种契约

四、百分百责任核心：契约精神

契约就是自觉、负责、公平

五、百分百责任三个标准

信守承诺：承诺是最基础的信任源

结果导向：解决的问题的本身比找到责任人更重要

永不言败：不放弃就成功

第五讲：职业素养之五 职业态度——用心大于能力

一、职业态度的关键是用心

二、案例解析：手机行业的发展

三、用心的潜台词：认真、专注、创新

四、认真的态度

差不多等于差很多

99%远远不够

五、创新型员工的四大素养：质疑、破例、主动、坚韧

第六讲：职业素养之六 职业技能——从业余选手到职业选手

一、业余选手与职业选手区别

二、专业就是看家本领：不精通就平庸

三、专业是满足客户需求的细节操作

四、专业提升步骤

找准客户价值

做出操作流程

五、专业还在于---勤练习

六、专业提升工具---成长卡

第七讲：职业素养之七 职业形象——让自己像那么回事

一、职业形象价值百万

二、职业行为：握手礼仪、介绍礼仪、名片礼仪、电梯礼仪、

三、职场交流五不谈

四、职业仪表：男女士着装要求

五、职业仪容：头发、眼睛、鼻子、口腔、胡子、手

六、职业仪态：坐、立、行、走

七、用餐礼仪

八、乘车礼仪

第八讲：职业素养之八 卓越员工——从优秀到卓越

一、案例解析：神奇的哥

二、九段秘书

三、九段的标准和原则

四、九段的设计规则

五、九段员工标准训练

六、成为九段员工四步骤

自我反省是起点

坚守底线是前提

创造价值是过程

追求卓越是目标

七、练习题测试