

《团队职业素养训练》内训篇

—打造专业、商业、敬业的团队

主讲人：齐磊

【设计原理与思路】：1.职业素养提升需要转变观念、训练行为，固化习惯。
2.统一思想，启发学员触类旁通，在工作中做到知行合一。

课程背景 讲

职业素养，是指职业内在的规范和要求，是在职业过程中表现出来的综合品质，包含职业道德、职业技能、职业行为、职业作风和职业意识等方面。企业的发展离不开优质的产品，优质的服务，更离不开优秀人才的加入。什么才是优秀的人才，不仅要有较强的工作能力，还要有较强的职业化素养。目前企业与企业之间的竞争已经由原来的产品竞争、市场竞争、逐渐转化为人才竞争和内部团队的竞争。而内部团队的竞争，包含能力和素养两个部分，其中，职业素养方面的竞争已经成为大家容易忽视却越来越重要的竞争因素。职业素养主要目的就是使员工在知识、技能、观念、思维、态度、心理上符合职业规范和标准。职业素养主要包含职业道德、职业意识、职业心态等重要内容，美国最著名的《哈佛商业评论》评出了9条，职业人应该遵循的职业道德：诚实、正直、守信、忠诚、公平、关心他人、尊重他人、追求卓越、承担责任，这些都是最基本的职业化素养。企业无法对员工职业化素养有强制性的约束力，职业化素养更多的体现员工的自律上，企业只能对起所有的员工的职业化素养进行培养和引导，帮助员工在良好的氛围下逐渐形成良好的职业化素养。

一个员工没有优秀的职业素养，掌握技能越多，可能对社会，对企业的危害越大，抗日战争时期，好多懂日语的都当了汉奸！企业员工职业素养程度的高低决定了企业的未来发展，也决定了员工自身未来的发展。是否具备职业化的意识、道德、态度和职业化的技能、知识与行为，直接决定了企业和员工自身发展的潜力和成功的可能。想要真正的提升员工的职业素养，我们必须首先搞清楚，员工职业素养的关键是什么，我们把一个员工的全部才能看作一座冰山，浮在水面上的是他所拥有的资质、知识、行为和技能，这些就是员工的显性素养，这些可以通过各种学历证书、职业证书来证明，或者通过专业考试来验证。而潜在水面之下的东西，包括职业道德、职业意识和职业态度，我们称之为隐性素养。显性素养和隐性素养的总和就构成了一个员工所具备的全部职业素养。刚才众多问题就可以通过员工的显性和隐性素养来进行解释。例如：应届毕业生在显性素养方面表现还可以，但在隐性素养方面由于没有得到过培训，所以比较欠缺，这就是很多企业不招聘应届毕业生的真正原因。

齐老师多年从事企业管理方面的培训，发现很多管理者只是注重了团队技能的提升和打造，而忽略了潜在的因素——职业素养。职业素养像一座冰山的水平面以下的部分，虽然和企业的经营不直接相关，但是却从侧面体现了企业的战斗力和竞争力。团队职业素养无论对于新员工、客户、还是合作伙伴都至关重要。人们通常会从团队的表现状态来判断企业的做事方式和愿景、格局。职业素养是一家企业文化理念的落地表现，大家的做事方式和外在表现才是团队的文化。无论什么样的团队，都需要与时俱进，结合企业的实际情况和目前客户需求提升团队职业素养，为企业的竞争不断积分，实现从优秀到卓越的蜕变。

本套课程更多的是站在企业变革的角度看企业该如何做，团队该如何做。没有高深的理论和复杂的推理。让团队成员统一思想，统一声音，统一动作，从而提升团队职业素养。

课程目标 讲

- 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；

运营模式 讲

1.分组：课程开始前以分组的形式进行PK，加强团队的概念，模拟企业的实际情况进行PK与训练，借此也能发现每个员工对企业的贡献度与心态。

2.小红旗：设置品牌积分榜，将红旗比作企业的业绩，每个小组通过不断参与互动，参与训练，参与学习与PK来获取业绩，激发学员的积极性与创造力。

3.分享：每半天结束，所有学员都会领到分享卡，按照老师对分享内容的要求对半天所学内容进行书面分享，由主讲老师进行评分、公布并纳入品牌积分。每天的早上课前都会对头一天培训内容进行小组内的分享会，分享会的维度为5有：有主题，有主持，有嘉宾，有自由，有总结。

4.互动：课程中有大量的互动，让学员参与其中，投入其中，我们认为经营的最高境界是让客户参与经营，管理的最高境界是让员工参与管理，只有不断参与，不断投入学员学习才会高效。

5.纪律：课程前介绍本次课程纪律，并且由讲师把关，保证纪律坚定执行。

课程纲要 讲

课程内容：

开营：团队建设

一、团队如何建设？

团队是由个体组成，只有互相提供价值，才有合作可能。没有内心的强大的员工，就没有强大的公司。

二、建立高效的学习环境

学习现场形成一种竞争PK的学习方式，用这种方式让学员快速进入学习和体验的状态。

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

课程内容：

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、互动讨论：团队、团伙、团体、群体的区别；
- 六、打造团队之魂：八荣八耻训练
- 七、团队精神三要素：大局意识、协作意识、奉献意识；
- 八、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

价值点：

1.掌握优秀团队的标准，参考与提升。2.认识到团队与群体的区别，转变观念，输入正念。3.帮助团队树立风向标，重塑团队之魂。4.掌握提升团队精神的方法和思路。

第二讲：职业素养之二 角色转换：从社会人到职业人

课程内容：

- 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、案例：IBM 小沃森先生与门卫。
- 五、职业人的两大要素：靠原则做事，拿结果交换；
- 六、职业人的两大标准：成年人逻辑，社会人心态
- 七、视频案例：小孩心态；
- 八、职业道德：职业人的生存底线；
- 九、职业人宣言，完成从社会人到职业人的完美蜕变；

价值点：

1.掌握企业的人性化，区分人情化，做到敬畏规则。2.掌握职业人的做事方式和心态观念。3.掌握并宣誓职业宣言，从社会人到职业人的蜕变。

第三讲：职业素养之三 敬业精神 敬业是职业人的天职

课程内容：

- 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：
 - 热爱职业
 - 认同公司
 - 服务客户
- 六、时间=生命：你还有多少时间？

- 七、 互动讨论：曾经浪费的零碎时间；
- 八、 工作是一种使命，更是一种信仰；

价值点：

1.纠正工作态度，珍惜时间，开始敬业。2.掌握敬业原则和要素，时刻提醒自己敬业的重要性。3.具备敬业的精神，重塑干劲。

第四讲：职业素养之四 百分百责任 从第三方评价到勇承担

课程内容：

- 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、 案例分析：买火车票故事
- 四、 责任是一种信托，也是一种契约；
- 五、 百分百责任核心：契约精神
 - 雇佣就是一种契约
 - 契约是有形的，更是无形的
 - 契约就是自觉、负责、公平
- 六、 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

七、 个人战略训练

价值点：1.让员工进一步理解责任的重要性。2.掌握百分百责任的核心要素，告别抱怨。3.掌握个人战略的制定要素，结合公司战略形成个人战略规划。

第五讲：职业素养之五 职业态度 用心大于能力

课程内容：

- 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

认真就是踏踏实实地做，没有捷径

五、 专注态度：

锁定目标，专注重复

扬长避短，做强做专

六、 创新型员工的四大素养：质疑、破例、主动、坚韧

价值点：1.转变工作态度，由散漫到用心。2.掌握用心三要素，认真工作，专注专长，勇于创新。

第六讲：职业素养之六 职业技能 从业余选手到职业选手

课程内容：

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

超级学习力

持续创新

五、 专业还在于---勤练习

六、 专业提升工具---成长卡

价值点：1.转变工作态度，从业余向专业看齐。2.掌握专业度提升的方法和步骤。

第七讲：职业素养之七 职业形象 让自己像那么回事

课程内容：

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

价值点：1.掌握职场的礼仪规范，让学员更职业。

第八讲：职业素养之八 卓越员工 从优秀到卓越

课程内容：

一、

二、

三、

四、

五、

六、

案例解析：神奇的哥

九段秘书

九段的标准和原则

九段的设计规则

九段员工标准训练

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

备注：本次培训以训练为主，训练与讲授的比例为 1:1