
《销售人员职业化素养全面塑造》培训方案

(2天)

郑奕老师提供

一、课程介绍

课程背景：

在行业竞争愈演愈烈的今天，职业化已经成为服务业打造核心竞争力的有力武器。在客户看来，

最好的服务就是做最专业的服务，最专业的服务来源于所有岗位的员工都是训练有素的，都是职业人，都能展现专业服务形象，服务意识，良好的职业心态、高尚的职业道德，但职业化在我国企业中也仅仅处在起步阶段，提升的道路还任重道远。

培训目的：

- 1、树立全新的职业服务意识与服务理念，了解各工作职责和工作范畴
- 2、塑造员工的阳光心态,培养员工快乐工作模式,养成快乐工作的职业习惯
- 3、改善员工的工作心智模式,提升员工职业魅力,改进员工的职业品质
- 4、活跃营销团队工作氛围,形成快乐工作的团队文化

培训对象：营销总监、营销经理、营销骨干员工等

培训课时：2天

课程概要：

第一部分：服务经济时代的到来引发的思考——职业化意识塑造

一、为什么我们要让客户满意

- 1>我们的工资由谁付？
- 2>什么是企业生存的生存之道？
- 3>服务水准差一点，服务意识差一截

案例：你的服务价值百万

二、卓越的服务意识训练五步曲

- 1>看——观察客户的技巧
- 2>听——拉近和客户的关系
- 3>笑——微笑的魅力
- 4>说——客户更在乎怎样
- 5>动——运用身体语言的技巧

第二部分：营销职业化发展基石——职业观念、职业心态

一、观念、态度、能力决定你在职业成长之路

- 1>我来企业要什么？工作、薪酬、成长、快乐？
- 2>你是谁？做什么？怎么做——你是你自己的领导

-
- 3>你准备被谁主宰——分清‘头衔领导’和‘内在领导’
 - 4>优秀的员工，领导和普通员工的区别
 - 5>优良员工，领导和普通员工的区别
 - 6>在工作中实现自己的价值——比尔·盖茨为什么还要工作？
 - 7>今天工作不努力，明天努力找工作

二、每个人都有选择态度的自由

- 1>心态决定生命的品质
- 2>多赢的心态
- 3>积极的心态
- 4>感恩的心态

三、职业化员工的四种职业态度

- 1>职业态度之一：积极主动
- 2>职业态度之二：承担责任
- 3>职业态度之三：乐于协作
- 4>职业态度之四：服从执行

四、如何看待工作中的机会

- 1>机会来自准备及智慧——发现机会
- 2>机会来自优异的表现——争取机会
- 3>机会来自责任和勇气——创造机会

五、职业员工职业观念的八大注意事项

- 1>拒绝承担个人责任、习惯上推下卸
- 2>打工心态，当一天和尚撞一天钟
- 3>清高孤傲，不能委曲求全
- 4>不主动发现、思考、解决问题
- 5>青蛙，没有危机竞争意识
- 6>被动心态，对顾客和工作没兴趣和激情
- 7>独善其身，不愿意主动的帮助他人
- 8>借口太多，不自动自发去努力表现

第三部分：营销职业化发展转型——员工职业化素养提升

- 1>用心服务——假如我是顾客

-
- 2>主动服务—要做的正是对方正在想的
 - 3>变通服务—工作标准是规范但客户满意才是目标
 - 4>爱心服务—服务不是仅仅赚一份工资
 - 5>激情服务—抱怨投诉是必然

第四部分：营销职业化道德规范

一、员工为什么要遵守职业道德？

- 1>道德是做人的根本
- 2>道德的内涵
- 3>道德是做人的根本
- 4>职业道德是协调与同事与领导间关系的法宝

二、职业道德与自身发展

- 1>职业道德与人格
- 2>职业道德与职业
- 3>职业道德与成功

三、员工职业道德：个人与组织互动双赢的基石

- 1>职业道德内涵研讨
- 2>优秀企业认同的职业道德准则
- 3>影响职业道德水准的因素
- 4>十力融合铸就职业道德修养
- 5>从优秀到卓越，从技术到艺术
- 6>“企业道德、职业道德、社会公德”三位一体

四、员工职业道德之一：忠诚

- 1>忠诚的魅力
- 2>忠诚是竞争力
- 3>忠诚于企业
- 4>忠诚于领导者

五、员工职业道德之二：爱岗敬业

- 1>敬业为谁
- 2>不敬业的四种典型表现

不求有功，但求无过

三心二意，敷衍了事

明哲保身，怕负责任

一味抱怨，不思解决

六、员工职业道德之三：团结互助

1>什么是团队精神

2>团队精神的魅力

3>如何做到团结互助

七、员工职业道德之四：责任

1>责任感

2>做好本职工作

3>责任不容推卸

4>职业道德必须与社会道德同在