

---

# 《卓越员工职业化训练》

## 课程大纲 (1天)

### 课程背景：

在全球服务竞争愈演愈烈的今天，职业化已经成为企业打造核心竞争力的有力武器。在客户看来，最好的服务就是最专业的服务，最专业的服务来源于的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。但职业化在我国企业中仅仅处在起步阶段，提升的道路还任重道远。本课程将着重关注员工的职业化标准，职业化态度及职业化素质，为企业打造卓越的员工队伍！

**课程对象：**全体员工、中基层管理者

### 课程大纲：

#### 导言：

21 世纪的文盲

学习内化的三步骤

如何有效的学习？

思考并讨论：

- 1、什么是职业化？
- 2、为什么许多职场人士不够职业化？

#### 第一部分：职业化的员工

- 1、企业员工工作现状调查
- 2、四种类型的员工及职业发展分析
- 3、员工应该具备的职业素质

---

#### 4、员工职业形象标准

### 第二部分：职业态度与职业观念

#### 1、观念、态度决定职业成长

A.心态具有两极性

B.导致消极心态的8大原因

C.消极心态为什么使人不能成功？

D.如何调整心态？

2、职业化员工的十大基本观念

3、职业化员工的四种态度

4、作为经营者替身的“四项准则”

5、作为下属常见的错位

案例：为什么不能把同事看成客户？

6、职业化的工作道德：组织利益至上

### 第三部分：高效工作方式

1、了解您的职务

2、了解您工作的前手与后手

3、科学的PDCA工作法

公司达成年度工作目标的PDCA

P：制定计划

制作计划的工具—甘特表

运用甘特表应注意的三原则

D：立刻行动

C：检查

---

A：修正

#### 4、团队的科学工作方法

讨论：一个称职的团队成员必须具备什么样的能力？

练习：鲍尔宾问卷

团队成员的风格

团队成员的工作职责

团队成员工作职责分析工具

练习：模拟团队成员的期望值工作表

练习：模拟团队成员的职责表

#### **第四部分：如何更好完成工作**

##### 1、接受命令的三个步骤

步骤 1：快速回应并行动

步骤 2:记下主管交办事项的重点

步骤 3:理解命令内容和含义

##### 2、科学的记录方法——6W3H

##### 3、如何进行您的工作

#### **第五部分：问题分析与解决**

##### 1、评估问题的两个步骤

步骤 1：区分问题的优先顺序

步骤 2：区分问题的类别

##### 2、解决问题的三个重点

A.找出问题的真正的原因

B.找出解决问题的重点对策

---

## C. 订出问题解决行动计划

### 3、问题解决的九个步骤

步骤 1：界定问题

步骤 2：分析问题并收集有关资料

一种有用的工具：因果图（又叫鱼骨图、石川图）

因果图使用步骤

步骤 3：列举可作选择的解决办法

一种有效的方法：脑力激荡法（又叫头脑风暴法）

头脑风暴法的运用、实施原则

步骤 4：比较各项备选办法的优劣。

步骤 5：比选出最佳解决问题的办法。

步骤 6：比计划如何实行。

步骤 7：比付诸行动。

步骤 8：比评估整个解决问题的过程。

步骤 9：下一步。

## 第六部分：高效工作方法

### 1. 技能一：工作沟通技巧

1) 沟通与有效沟通

2) 常见的工作沟通问题

3) 有效沟通的要点

4) 积极倾听的技巧

5) 反馈的技巧

6) 如何与上司进行沟通

---

7)如何与同事进行沟通

2.技能二：时间管理技巧

1)时间管理存在的问题

2)时间管理的法则

3)时间管理具体方法

4)日计划五步法

3.技能三：高效执行

1)什么是执行？

2)执行力不佳的表现

3)有效执行的方法