
员工职业化培训大纲

讲师：黄铮

课程目的：

- 了解作为企业员工的职业形象与商务礼仪的实用技巧；
- 介绍穿着、待人接物等商务场合的规范；
- 寻找积极的心态，认识消极的心态是怎么产生的；
- 认识企业，什么是企业？我与企业的关系；
- 科学的工作方式与了解您的职务；
- 如何进行您的工作；
- 学会通过有效的沟通来交流工作中的问题，学会怎样与平级、上级沟通；
- 如何做工作时间合理安排你的时间；
- 如何参加会议、准备会议
- 如何发言、演讲，怎样运用自己身体语言。

课程大纲

第一章：员工的职场礼仪

一、仪容仪表、姿势仪态

仪容仪表要求

- 1、发型、发色、标准
- 2、面部、容妆
- 3、肢体、鞋袜
- 4、允许佩带的饰物
- 5、微笑服务的标准

员工的姿势仪态要求

- 1、站姿
- 2、走姿
- 3、坐姿

手势

- 1、指引、引路
- 2、招手
- 3、握手

鞠躬

视线

距离

克服不雅的姿势

二、介绍、称呼、致意

自我介绍

介绍他人

如何称呼别人

如何致意

鼓掌

三、社交礼仪

1、握手，介绍他人的礼仪

2、学会递接名片

名片放在什么地方？

如何递交名片？

如何接拿名片？

名片交换礼节礼仪

外行的表现

3、办公室禁穿

休闲衣物

夸张浮躁

突显个性

五、办公室工作人员的谈吐要求

1、与各种人谈话的最佳距离

2、谈话时的仪态

3、内容适当

不谈论个人、私人问题

不谈论双方的国家内政和民族宗教的问题

不谈论上司、长辈或其它同事的事情

谈话要注意分寸留有余地

不要一言堂，启发大家参与。

六、接打电话的礼仪

1、如何接听电话

接听电话的规范用语

办公室常见电话的接听

接听电话的常见错误

第二章：职场心态及角色转变

积极的心态

1、积极心态的魔力

导致消极心态的八个原因

消极心态为什么使人不能成功

如何调整心态

二、认识企业

企业是什么

企业的本质

企业的组织

一个能发挥效能的组织的特性

工作场所是什么？

您做为新进人员的自觉

科学的工作方式与了解您的职务

第三章：实用的工作技巧

科学的工作方式与了解您的职务

1、工作进行的科学程序

秉持强烈的“目的意识”及“问题意识”

任何小事都不要疏忽了创意

了解您的职务

责任、权限、义务的关联

了解您工作的前手与后手

如何进行您的工作

接受命令的三个步骤

工作目标的种类

评估问题性质的两个步骤

如何完成您的工作之——如何进行您的工作的 PDCA 完成达成目标的程序

程序化计划的五个步骤：

如何进行您的工作之——以问题解决程序达成解决问题的目标

解决问题的三个重点

企业人工作的基本守则

第四章：企业内人际关系交往

理解企业人际关系的含义

如何赢得合作的人际关系

赢得合作的谈话技巧

用建议代替直言

提问题代替批评

让对方说出期望

与上司的相处之道

理解上司的立场

有事情要先向上司报告

工作到一个段落，需向上司报告

向上司提出自己的意见

向上司提供情报

依上司的指示行事

不要在背地说上层主管的闲话

5、与同事的相处之道

第一要素：以和为贵

第二要素：必须学会尊重同事

第三要素：千万不要发生矛盾，即使有，也要想办法解决

与异性同事交往的职场规矩

学会与各类同事打交道（死板型、傲慢型、争强好胜型、急性子型、刻薄型等）

第五章：个人职业生涯规划

一、为什么要做职业生涯规划？

二、职业生涯规划的阶段的划分

探索期（正式工作前）

职业前期（3~5年）

职业中期（30~50岁）

职业晚期（50~65岁甚至更晚）

三、职业生涯的五种方向

技术型

管理型

创造型

自由独力型

安全型

四、个人职业生涯规划的有效途径

1、建立正确的心态

2、选择学习的领域

3、善用学习渠道

4、采用有效的方法

5、突破思考的盲点

五、自己设计职业道路——帮助职员设定发展方向