
打造优秀员工——职业化素养和能力提升

【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。但职业化在我国的业中也仅仅处在起步阶段，提升的道路还任重道远。在客户服务和工作中，还常常看见如下场景：

- 1.员工缺乏基本职业素养，职业形象不佳，不懂得基本的职业规范和礼仪
- 2.员工在工作中相互推诿，不愿意承担责任；
- 3.员工缺乏基本的工作方法和技巧，工作效率低下；
- 4.员工不善于和上司、同事沟通，导致工作常常做不到位；
- 5.员工在工作中不注重细节，导致工作差错事件不断；
- 6.员工总是觉得别人对自己不公平，导致消极怠工，缺乏工作积极性；
- 7.员工常常把自己的错误归罪于他人，不断抱怨，导致团队凝聚力下降；
- 8.员工不懂得感激，心态出现问题

【课程收益】：

1. 转变员工角色，打造职业化的心态
2. 提升员工的责任心，热爱本职工作，寻找工作的乐趣
3. 强化职员工的服从执行意识，建立积极工作心态
4. 加强团队合作，增强合作意识，让员工懂得感恩

【适用对象】Applicable object

全体员工

【授课时间】Teaching time 1-2天

【课程大纲】Course Outline

课程导入：破冰、员工融入团队训练

一、角色转变

1. 角色转变：你已不是象牙塔里的自己，你已经步入社会职场
2. “鹰之重生”——只有变革才能生存（视频分享）
3. 空杯心态——多向老板、上司、同事学习！上帝赐福给谦卑的人！（空杯心态演示）

-
4. 专家才是赢家——努力锻炼自己！力争让自己成为本职位的专家！
 5. 目标决定成就！如何做好职场生涯规划？

二、积极心态

1. 什么是积极心态？积极心态和消极心态对工作的影响？
2. 职场做不好的原因——消极负面的心态所致！
3. “清除心中的杂草，重新种植庄稼”——植入积极心态
4. 如何打造积极心态？建立积极心态的三大法宝（大互动，积极心态演练）
5. 如何打造积极的团队倍增公司绩效？
6. 如何建立积极的工作信念？

三、为自己工作

1. 工作的定位决定未来的成就，你到底在为谁而工作？
2. 塑造正确的工作定位：你是自己的老板，你在为自己而工作
3. 打工心态害死人，老板心态就人——老木匠房子的故事（分享）
4. 老板心态与打工心态的不同行为表现和成就？（小品式表演）
5. 学会解决问题，敢于解决问题，不推诿，不抱怨
6. 按才受托的故事——（大互动讨论发言）
1. 职场成功的秘诀：热爱本职工作
2. 热爱是最好的老师！
3. 热爱才能做好——厕所打扫工到总经理案例
4. 获得晋升和提高收入的秘诀——提供物超所值的服务
5. 员工分三种类型：红苹果、青苹果、烂苹果，你是属于哪一类？（形象演示）
6. 寻找薪水以外的东西，你将会获得更多！

四、敢于负责

1. 优秀员工的优良品质——敢于承担责任！（责任围坐）
2. 承担责任会让你在所有同事中迅速脱颖而出
3. 责任越大，成就越大！不好好工作，谁的损失最大？
4. 患难见“忠诚”，谁是与公司共命运的人？（案例互动）
5. 放弃责任，就等于放弃成长！承担责任是一个人成熟的标志！
6. 如何做公司最有价值的员工？

伍、团队合作

1. 为什么要合作？团队合作的意义在哪里？
2. 未来个人和企业致胜的关键：“依靠团队的力量作战”（游戏互动）
3. 成功在于配合：配合公司、配合团队、配合同事
4. 无坚不摧的团队来自全体成员的倾力合作，如何加强合作？
5. 海豚的团队协作给了我们哪些启示？（视频分享）
6. 合作是一种境界，如何打造合作团队
7. 小成功靠自己，大成功靠团队！——狼的智慧（视频）

六、服从执行

1. 摆正心态干工作——一切服从领导的安排！
2. 做一个领导和同事喜欢的人。只有先蹲下来，才会跳得更高
3. 执行的第一要素：服从！绝对的服从！没有服从就没有执行！
4. 做事四大原则：绝对服从、不找借口、主动迅速、拿到成果
5. 职场成功的加速器——做一个主动的人！什么是主动？员工的四种类型？

-
6. 靠结果生存—做事对结果负责！（传递游戏）

七、职业化能力——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

八、职业化能力——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