

---

## 打造职业化员工

### 【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