

员工职业素养提升实战训练

主讲：陆华龙

课程目标：

- 1、了解职业化员工的素质要求，培养基层员工的职业素养；
- 2、了解职业化的基本内涵；
- 3、建立职业化的心态，提升员工人生格局；
- 4、提升员工的角色认知能力
- 5、提高基层员工的职场沟通能力；
- 6、DISC人格特质诊断，一个无价的执行力提升法宝，将让你走出过往的众多纠结，充分了解自己的特质，调整自己的执行习惯；了解你的伙伴的性格特质，更好的与同事进行合作；了解你的上司，更好的辅佐好你的领导，真正实现卓越执行的质的飞跃。
- 7、全面提升工作的职场工作能力；

授课方式：

结构型知识介绍 + 典型案例分析 + 电影精彩片段 + 互动型训练。

培训时长：

4--5 天课程

课程大纲：

一、何为职业化

- 1、《中国式过马路》的思考
- 2、从某银行体验到的服务
- 3、服务链的理解
- 4、职业化的定义
 - 市场化
 - 客户化
 - 品质化
 - 需求化
- 5、职业化的重要性
 - 职业化是竞争力。竞争的关键是人的职业素质的竞争
 - 职业化就是生产力，雇佣有职业素质的人，企业的无效劳动才会减少，效率才会提高
 - 职业化就是执行力，执行是要结果的行动，职业化的态度与技能是执行的保证

6、对职业化的诠释

- 职业化，就是以最小的成本追求最大的效益
- 职业化，就是以此为生，精于此道
- 职业化，就是细微之处做得专业
- 职业化，就是尽量用理性的态度对待工作
- 职业化，就是别人不能轻易替代

二、员工职业素养模型

1、职业道德

- 讲诚信
- 讲忠诚
- 讲责任

2、职业精神

- 尊重科学
- 追求卓越
- 爱岗敬业
- 团队协作
- 勇于奉献

3、职业技能

- 领导层：做正确的事
- 执行层：正确的做事
- 操作者：把事做正确

三、员工职业心态修炼

1、信念系统（BRV）：矛盾产生的根源

- 人与人之间矛盾产生的根源：价值观（BRV）的不同
- 决定你的思维与行为：BRV
- 刺激与回应之间，应该有选择的自由
- 选择回应的依据：BRV
- 人生没有被迫，人生只有选择
- 伤害你的不是事情本身，而是你对事情的看法

2、操之在我：我现在做什么，可以改变现状！

- 影响圈与关注圈
- 人的一生只有三件事：老天爷的事、他人的事、自己的事
- 你的掌控的，只有你自己
- 做好自己，不要埋怨别人，正如禅家的智慧一样：反求诸己

3、三赢思维：立人立己、成人成己

4、延时满足效应：目标心理功能

- 你的目标决定你的人生高度
- 坚定的目标铸就你的韧劲
- 坚持有意义的目标，助你抵制众多诱惑

5、正确归因方法：永远聚焦与个人努力程度，而非环境因素

- 你的焦点放在哪里
- 你的注意力放在外部环境，你就会抱怨、失落、沮丧、找借口
- 你的注意力放在自己的努力程度，你就是积极向上的，你是能解决问题的人
- 麦当劳的输家与赢家

6、自信与激情：约翰·库提斯的启示

视频观摩之后，反思以下问题：

- 约翰·库提斯有什么
- 你自己没有什么
- 约翰·库提斯为何能够达到这样的高度
- 你决定是否获得一种力量呢？

7、感恩心态

- 视频欣赏：《给儿子的一封信》，你的感受是什么？
- 扶我一把，我将用无穷无尽的爱来回报你！
- 人的一生离不开一个字：爱
- 感恩使人淡定、使人平和、使人拥有无穷无尽的爱！
- 值得感恩的事情越来越多，理所当然的事情越来越少

8、敬业：曼谷邮递员令人肃然起敬！

- 敬业是职业化的第一要素
- 你不是环境的资产，就是环境的负债
- 王宝强为什么成功：
- 《亮剑》中的骑兵连：只有全力以赴、没有尽力而为
- 把工作当成事业去最求，把事业当成信仰去付出一生

9、对结果负责

10、关注细节：100-1=0

四、员工的自我管理

1、自我管理提升生命质量

2、员工性格诊断工具：DISC

3、不同行为风格的员工的自我管理

- D（力量）型员工的优点、不足以及调整方法
- I（活泼）型员工的优点、不足以及调整方法
- S（和平）型员工的优点、不足以及调整方法
- C（完美）型员工的优点、不足以及调整方法

五、员工的角色管理

- 1、你是谁
- 2、在企业中你代表了什么
- 3、你是为什么而工作的：成就感的力量
- 4、这份工作的意义：愿景的力量
- 5、迪士尼企业文化的启示
- 6、员工不断成熟模式：七个习惯

六、员工的情绪管理

- 1、对情绪的认知
- 2、人的行为发展模型
 - 所见所闻
 - 主观臆断
 - 内在感受
 - 行为表现
- 3、情绪哨兵
 - 大脑对信息处理的两条通路
 - 情绪产生的原因
 - 人类后悔的原因分析
- 4、自我情绪管理
 - 人生路 莫慌张
 - “六秒钟”法则
 - 做自己内心的主人
- 5、洞察对方的情绪

七、目标与计划管理

1、目标的作用与制定

案例：马拉松冠军答记者问

- 目标的重要性
- 有效目标的特点
- 目标制定的七个步骤
- 目标对话
- 目标制定常见问题分析

2、计划管理

- 目标分解的方法

- 工作计划的五大要素
- 常见工作计划的问题分析
- 工作计划与工作总结的结合
- 甘特图在工作计划中的运用
- 工作计划的实施与修正
- 四种不同类型的员工的工作计划的管理

八、时间管理

1、员工效率不高的原因分析

- 旧的方法只能得到旧的结果：审视你的工作习惯
- 你拥有太多的时间杀手
- 自我管理存在缺陷
- 审视自己的思维模式
- “踢足球”的水平很高
- 你的工作方法导致你的低效率
-

2、时间管理的真谛---要事第一

- 时间管理悖论：任何人一天都不可能完成所有的事情！
- 时间是能管理的吗？
- 要事第一管理法则
- 时间管理具体实操

3、因人而异的时间管理法

- D（力量）型时间管理方法
- I（活泼）型时间管理方法
- S（和平）型时间管理方法
- C（完美）型时间管理方法

九、基层员工沟通管理

全员参与活动：《七巧板》。通过本活动的展开，每个小组将活动体会和感触在课堂上展示，讲师作引导、归纳、提炼，将主题引入：在执行中，沟通的重要性，以及在过往我们的一些无效的沟通。

- 每个小组完成任务了吗？
- 结果为什么和你们想的不一样？
- 每个成员知道你们的目标是什么？
- 第七小组为什么没能把团队的目标告诉每个小组？
- 如何处理竞争关系，实现两性循环？

- 在沟通中出现了冲突，如何处理？
 - 如何配置组织的信息与资源，提升团队的整体价值？
 - 你具备全局观了吗？
- 1、众多组织中执行沟通的障碍
 - 2、沟通的基本心法
 - 3、沟通的三大基本要素
 - 沟通的基本问题是“心态”
 - 沟通的基本原理是“关心”
 - 沟通的基本要求是“主动”
 - 4、高效沟通的基本原则
 - 良好的沟通氛围
 - 客观中立
 - 四两拨千斤
 - 一把钥匙开一把锁
 - 有效果要比有道理好得多
 - 共同的信念与价值
 - 5、聆听技术
 - 6、无往不胜的说服术
 - 7、肯定别人的技术
 - 8、化解对方抗拒的技术
 - 9、如何与不同性格特质的人进行沟通
 - 如何与D（力量）型进行沟通
 - 如何与I（活泼）型进行沟通
 - 如何与S（和平）型进行沟通
 - 如何与C（完美）型进行沟通

十、综合职业工作技能

- 1、IBM 公司员工九大职业能力
 - 自我驱动
 - 适应环境
 - 客户为尊
 - 沟通能力

- 勇于担当
- 创意解题
- 团队协作
- 工作热忱
- 值得信赖

2、职业人必备的六大好习惯

3、培养你的团队精神

- 主动性
- 协作性
- 思考性

4、如何超越你的老板/客户的期望

- 充分解读上司的意图
- 全力以赴整合资源
- 按质按量完成交办任务
- 超出老板/客户的期望

5、“五力”提升上司对你的依赖程度

- 专业力
- 关联力
- 赞赏力
- 威慑力
- 职权力

6、“六力”提升执行力

- 服从力
- 纠防力
- 行动力
- 沟通力
- 坚韧力
- 结果力

7、职场礼仪必备