

# 职业化素质培训

## 课程大纲：

### 第一部分：什么是职业化

1. 什么是职业化
2. 对职业人的界定
3. 新时代职业化
4. 职业人的一个中心，三个基本点
5. 职业化的烦恼

### 第二部分：挑战

1. 讨论生活与工作中遇到过哪些挑战
2. 生活工作中遇到的挑战
3. 变革的三个层次

### 第三部分：职业心态

1. 什么是态度
2. 如何调整我们的态度
3. 强调积极因素，抑制消极因素
4. 挑战心态的八种方法
5. 态度：操之在我与受制于人
6. 二种态度的特点
7. 二种心态的思维模式比较
8. 莫非定律
9. 问题：我们应报以怎样的心态面对工作

### 第四部分：认识企业

1. 企业是什么
2. 企业的组织
3. 问题：工作场所是什么
4. 人员的职业化素质

### 第五部分：如何完成你的工作

1. 如何接收任务？
2. 如何解决问题？
3. 企业员工工作的基本守则

### 第六部分：企业内的人际关系

1. “趣味篮球”说明了什么？
2. 企业内的人际关系是彼此合作的关系
3. 与上司相处之道
4. 与同事相处之道
5. 与下属相处之道

### 第七部分：客户服务

1. 客户及客户满意的内涵
2. 推行客户满意遇到的困难
3. 清除客户满意的障碍
4. 为客户提供服务与客户满意
5. 对待客户的技巧

