

强化工匠精神 打造职业化队伍

主讲：朱建农

【 课程大纲】

一、 认识自我 明确责任

1、 我们是什么？

- 生物人（基本生存需求，动物性）
- 社会人（受社会规范、道德约束）
- 职业人（职业意识、职业规范、专业知识、职业技能等）

2、 我们面临的问题

- 农耕文化的影响：松散、马虎、小聪明、好走捷径……
- 从小农经济到大工业化生产

3、 我们为什么工作？我有哪些责任？

- 迷失的人生目标
- 物格而后知至，知至而后意诚，意诚而后心正，心正而后身修，身修而后家齐，家齐而后国治，国治而后天下平。
- 说说责任

4、 基层员工状态分析（生存怪圈）

- 付出与回报的困扰
- 我们与发达国家员工的差异知多少

5、 如何用责任成就自己

- 责任感、使命感驱动人生价值
- 多承担一点为自己创造经历
 - 招聘的真实故事：低薪 PK 高薪
- 不敢承担责任是最大的风险
- 责任是经验积累的最好载体

6、 如何成为“有福之人”

二、 责任与职业化

1、 什么是职业化？

- 职业人（脑、心、手）

- 没有人经营他---“死”人
- 别人经营他---活着的人
- 自我经营---职业人
- 经营别人---老总（板）

2、 职业素养知多少

- 职业资质
- 职业技能
- 职业行为
- 职业意识
- 职业态度
- 职业道德

3、 关于职业能力（应知、应会）

4、 新时期需要的工匠精神

- 精益求精
- 一丝不苟
- 耐心、专注、坚持
- 专业、敬业

5、 公司需要什么样的员工

- 客户需要什么样的伙伴？

6、 公司最不愿意接受的员工

7、 你必须清楚这些内容

- 自己在公司所处的位置及扮演的角色
- 自己分担的工作范围
- 自己负有哪些责任，具有哪些权限
- 工作上接受谁的命令
- 和自己工作最有关联的部门及人
- 自己工作好、坏的评判标准

8、 要有防止错误的警觉心

- 使用一些未经确认的信息

- 工作上的专业知识或技巧不充分
- 疲倦、不能集中精神
- 情绪低落、不稳定
- 联络错误、协调不足
- 把一知半解当做全部知道
- 不注意、草率、马虎
- 成见、专断
- 无责任感、推诿
- 不遵守作业规定。

9、 企业兴亡，“我”的责任

- 从我做起，把我看成一切的根源
- 主动面对问题，坚信方法总比问题多
- 往前走一步，不是不动或往后移动
- 工作无小事，把细小的事也做得很到位
- 拖延是恶习，优良业绩来自即刻行动
- 老好人要不得，缺乏原则的“好人”如同帮凶

10、 成就你人生的十大积极心态

11、 毁坏你人生的十大消极心态

三、 情商与服务

1、 你了解别人（客户、同事、领导、家人）对你的需求吗？

- 不满意
- 满意
- 感动

2、 你会识别和控制你的情绪吗？

3、 你认为服务好客户重要吗？（同事可理解为内部客户）

4、 客户需要什么？

- 品质
- 交期
- 价格

服务

.....

5、 如何提升产品质量和服务质量

己所不欲 忽施于人

生产错误与产品不良

我的地盘我负责

问题意识、改善意识、规范意识

6、 工作礼仪知多少

仪容仪表

行为礼仪

礼貌用语

办公室礼仪

社交礼仪禁忌

四、 学会沟通、减少误会和矛盾

1、 气球是怎么破的？（如果只吹气…）

2、 什么是沟通？为什么沟通？

3、 如何与同事沟通？

4、 如何与客户沟通？

5、 如何让下属心甘情愿的接受任务？

6、 如何有艺术的批评员工？

7、 如何减少员工的抵触、怨恨情绪？

8、 如何看待和化解冲突？

五、 做好团队建设，提升班组向心力

1、 一个班组、部门就是一个团队吗？

2、 为什么说没有凝聚力就不要谈管理？

3、 团队的力量有多大？

4、 如何做才能打造一个强大的团队？

5、 员工职业训练的时机

公司有新进人员时

员工将担当职务以外的新任务时

- 欲改善业务内容与工作时
- 欲提高组织营运效率时
- 质量未达标准
- 对新工具设备使用不熟练
- 材料消耗率大
- 产品滞销
- 交货延误
- 缺勤率高
- 意外事故频率高
- 流动率高
- 意见沟通不良
- 士气低落

6、员工职业训练的主要内容

7、员工训练指导的常规方式

- 主管对员工进行岗位训练指导（OJT法）
 - 示范法、讨论法、问答法、角色扮演法、实际练习法
- 离开岗位的集中式培训
 - 讲授法、讨论法、个案研讨法、游戏法、视听教学法
- 员工自我训练
 - 看书、看资料、练习、求教
- 其他训练指导方式
 - 拓展训练、竞赛

8、教练式训练的OJT方法

- OJT的涵义
- OJT优点
- OJT的主要内容
- OJT计划的拟定
 - 前期准备（岗位说明书、岗位应知应会标准、绩效管理等）
 - 确定在岗培训重点

- 制订计划时应注意的问题
- OJT 的实施方法
 - 营造学习的轻松气氛
 - 融洽与下属的关系
 - 工作场所会议（小团体活动、现场问题分析会）
 - 因材施教、因人施教（个别指导、示范）
 - 让员工根据上司传授的技巧依法实践
 - 让员工一边操作一边口述过程及注意事项
 - 让员工指出操作的关键之处，并示范
 - 让员工多次练习，直到熟练为止
 - 依据训练指导的评估情况制订一阶段培训计划
- 成果检讨
- 评估、反馈
- 9、实施 OJT 训练的要点
 - 主管应有的观念
 - OJT 训练的原则
 - OJT 训练的技巧
 - OJT 训练指导者应具备的条件
- 10、OJT 训练中常见问题分析
 - 对新员工指导不力
 - 对个别员工指导不充分
 - 未全面落实 OJT 培训计划
 - OJT 计划制订不合理
 - 员工的能力开发不足
- 11、OJT 训练中应避免使用的不当语言
 - 工作方面
 - 如：你的经验不适合做这个工作吧！你老是做错，很少成功！
 - 能力方面
 - 如：你到底会做些什么呀？你真让人失望。

□ 态度方面

□ 如：看你做事的样子就不舒服。

□ 员工意见方面

□ 如：不行、不行，没意义，没价值。