

《成为优秀员工的重要能力 ——正确心态与自我负责》

培训师： 孙瑞

课 时： 一天

语 言： 中文授课

培训对象： 基层主管、员工层、骨干员工、新入职大学生、新进员工等。

课程目标： 使员工能认识到当前社会的发展变化对企业的要求，理解在企业中生存和发展应该具备的正确心态和基本技能，认识企业对员工的期望，培养良好的工作性格，提升个人自我负责和自我管理的能力，更好的胜任本岗位，并对自己的职业生涯有一定的认知。

课程特点： 采用经验分享式、互动式、启发式教学，注重现场学员的同步参与性，内容设置与学员的现状相吻合，适宜于学员的认同，能起到很好的职场引导和规范作用。

课程道具： 无特殊工具，每位学员需备有几张 A4 纸，便于现场记录以及游戏时使用。

课程大纲：

第一部分 当前每个企业人都面临的挑战

- 1、 企业和个人都在面临着挑战
- 2、 什么样的人最可怕
- 3、 知己（自己）与知彼（企业）
 - a) 人为什么来到世上
 - b) 什么是工作
 - c) 面对工作应该是一种什么样的心态
- 4、 观念是一切的根本
- 5、 养成岗位需要的职业性格
- 6、 做人的规范与做事的规范

第二部分 职业心态是干好工作的根本

- 1、 工作观与服务观
- 2、 如何理解“服”与“务”

- 3、 做好服务的基础是学会换位思考
- 4、 用心做事是职业心态的标准
 - a) 谁是我们的客户
 - b) 用心表现在客户预期之外
- 5、“颜回不二过”与端正工作心态
 - a) 作风首先是个心态问题
 - b) 增强小（细）节意识
 - c) 工作中提倡“三尽”心态
- 6、 沟通中的正确心态
 - a) 心态影响你在企业中的沟通工作
 - b) 沟通的四种不良心态解析
 - c) 警惕团队中三种心态有问题的人
- 7、 积极进取的心态是职业成功的基石
- 8、 宽容与坚韧是职业升级的法宝

第三部分 调整心态，坦然面对压力

- 1、 如何理解压力
- 2、 压力是一种常态
- 3、 保持平衡的艺术
- 4、 好的心态是抵御压力的盾牌

第四部分 心路成熟的表现——自我负责

- 1、 从感性走向理性
- 2、 自我负责从自律开始
- 3、 自由与自律
- 4、 把持职业操守的几个关键点
- 5、 人的一生就是在找“我”
- 6、 自我负责的四个方面
- 7、 自我负责可以提高责任管理水平
 - a) 对责任的认知决定道德水准的高低
 - b) 什么是责任
 - c) 责任体现在习惯之中
- 8、 对己负责与对人负责（利他）

第五部分 课程总结

高智商、高智慧与高境界