

《职业素养提升与阳光心态塑造》

课 时：一天，共6小时

培训对象：服务业部门主管、营业厅或门市主管、优秀后备主管、各级员工等。

培训师：孙瑞

课程目标：

- 了解市场经济下的环境变化与挑战，理解做好职业需要面对的压力与要求，培养健康的职业观；
- 认识服务职业的重要性、调整工作心态，改善心智模式，树立正确的思维价值观、责任观、工作观、服务观等，能够以积极、开阔的发展眼光面对工作和生活，培养良好的工作作风；
- 对职业化的工作技能、职业素养及道德操守、职业心态等几大方面进行分别学习，有利于系统理解和掌握当今社会发展和企业竞争对于工作者的高标准要求，提高学员的自我发展意识；
- 树立职业规划的意识，理解职业发展的几个必经阶段，增强对自己当前角色和岗位胜任能力的认识，引导学员为自己树立职业目标，制定职业发展计划等。

课程特点：采用小组讨论、经验分享、培训游戏、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，适宜于学员的领悟和认同，起到职业引导和素质技能提升的效果。

课程道具：课前根据学员情况待定

课程大纲：

第一部分 转型期每个人都面临职业化的挑战

- 1、 职场正在全面转型
 - 1) 中国社会面临的挑战
 - 2) 你知道企业面临的挑战吗
 - 3) 什么样的人最可怕
- 2、 知己（自己）与知彼（企业）
 - 如何看待工作

第二部分 正确认识服务

- 1、 什么是服务

- 2、 为什么我们要如此重视服务
- 3、 工作观与服务观
 - 如何理解“服”与“务”
- 4、 谁是我们的客户
- 5、 服务不佳会带来什么后果

第三部分 身处服务行业的我们怎样才够职业

- 1、 用“职业化”来要求自己
- 2、 你认为怎样才够职业
- 3、 什么是职业化
- 4、 案例分析：不职业的痛苦和反思
- 5、 做有职业素养的人有哪些基本要求

第四部分 打造职业化的工作技能

- 1、 提升专业能力永远重要
 - 怎样的知识结构才算完备
 - 关注双赢，关注客户利益、才能赢得客户的青睐
 - 够专业的人才能抓住机遇
- 2、 做事有明确的标准
 - 职业化能力评定表
 - 用标准化来要求自己
 - 你需要做好的三个基础工作
- 3、 掌握简单高效的工作方法
 - 1) 简单有效的 PDCA 基础工作法
 - 2) 挑战自我的 OEC 工作法
 - 3) 提升工作的系统化
 - 4) 掌握“五常法则”，提高工作效率和自身素养
 - 5) 80/20 法则在工作中的实际运用

第五部分 如何进行自我职业规划

- 1、 我有哪些需求
 - 计划你的生命与活在当下
- 2、 对自己进行 SWOT 分析
 - 自我分析的几个方面

- 3、 如何树立职业目标
- 4、 制定职业计划与认知自己在企业中的角色
- 如何制定职业计划
- 培养岗位胜任能力

第六部分 培养阳光的职业心态是干好工作的根本

- 1、 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
- 2、 “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) 管理好自己的“浮散”之风
 - d) 树立用“心”做事的工作标准
- 3、 宽容与坚韧是职业升级的法宝
- 4、 调整心态，坦然面对压力
 - a) 如何理解压力
 - b) 阳光心态是抵御压力的盾牌

第七部分 职业素养的最高风范——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、 “自知”与“知人”
- 5、 把持职业操守的几个关键点
- 6、 自我负责的四个方面
- 7、 对己负责与对人负责（利他）

第九部分 职业化是从身到心的修炼过程

- 1、 职场的烦恼与迷惑
- 2、 谨防“职业枯竭症”
- 3、 企业不会为你的迷惑买单
- 4、 霍元甲的新生

重点内容回顾