

# 职业素养与角色认知

## ——卓越素养成就卓越人生

### 课程背景：

当下随着中国经济日益富强，随着“一带一路”大政策发展，人们生活水平与需求日益攀升，产品的竞争壁垒已经打破，产品同质化终将被替换。而最终对于企业而言无法模仿、替代、超越的唯独是人，高素质的人能够吸引、经营高端客户。一个缺乏职业素养的个人很难做出很突出的业绩。如果没有良好的职业素养会抑制企业的生存与发展。每个人都是一棵树，原本都可以成为大树，而根系就是一个人的职业素养。枝、干、叶、型就是其显现出来的职业素养的表象。要想枝繁叶茂，首先必须根系发达。如果一线员工的工作表现不能令人称心如意、赏心悦目的话，那么即使装修再豪华、市值表现再漂亮，产品收益再可观也都会令人索然无味。

面对客户我们是企业的代表。面对国际市场我们是中国的代表，因此，我们需要我们的员工在服务意识、产品质量以及职业习惯职业道德方面更加全面的认识到自己的重要性，提高员工素质教育，职业道德，职业素养，培养服务意识，大局意识，职业形象刻不容缓！

### 课程收益：

- 高效展示企业的社会形象，用高品质的服务创造口碑，赢得企业份额增长
- 树立企业品牌及良好的社会效益
- 提升员工服务意识，职业素养，提高团队凝聚力
- 提升员工的职业认知与职业精神，通过现象看本质，掌握服务的核心
- 通过重塑服务结构、优化职业形象，展现肢体语言，掌握沟通技巧、表情训练与职场公关执行等六个方面，按本色做人，按角色做事。

### 课程特色：

“爱岗”是“敬业”的基石，“敬业”是“爱岗”的升华。赢得五星好评，持续稳定客流增长与稳定，树立品牌良好口碑推广发展,树立正确的三观，培养良好的职业素养与职业道德，通过感恩明白所处，通过学习角色定位、形象树立、以及卓越的职业道德是我们的追求。

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**企业全体员工

课程人数：50~150人

课程方式：知识点讲述+案例说明+游戏互动+音乐+实操练习小组形式

## 课程大纲

### 第一讲：职业素养之“三观”

#### 一、职业道德之世界观

1. 维护国家及企业利益
2. 遵守国家法律法规
3. 尊重职业
  - 1) 拾金不昧
  - 2) 尊重自己
  - 3) 职业意识

#### 二、职业信念之人生观

案例：袁隆平教授国家利益

1. 行业初心
  - 1) 初心正则人生正
  - 2) 按本色做人，按角色做事

#### 三、职业行为习惯之价值观

1. 个人习惯
  - 1) 情绪管理
  - 2) 时间管理
2. 团队协作

#### 四、职业知识技能之职业人生表象

1. 业务能力，专业知识
2. 学习与进取精神

### 第二讲：职业素养之格局

#### 一、格局意识

1. 大局——团队意识

案例：春运

案例：海外撤华

- 1) 团结协作创造更大价值与机遇
- 2) 不给别人添麻烦
- 3) 包容成就彼此

## 二、剖析个人职业角色背后的意义

1. 赢得口碑认证
2. 赢得公司形象
3. 赢得客户满意度
4. 赢得尊重与认可
5. 维护国家利益

**案件故事：**512 地震加班事件

## 第三讲：职业素养之必备条件

### 一、从业者心态

1. 收获更快的晋升空间
2. 实现自我价值

**案例：**实习生提前转

3. 认清自己获得同事间融洽关系

**游戏互动：**赞美

4. 获得他人尊重以及成就感

### 二、职业素养之职业形象体现

**麦拉宾法则：**73855 定律

#### 1. 从业者的仪容

- 1) 男士/女士发型规范（符合职业特点的梳理教学）
- 2) 妆容（妆容要点呈现）
- 3) 代表公司的职业形象（生活与工作对比图）

#### 2. 从业者的仪表

- 1) 领带/丝巾标准系法
- 2) 着装配饰规范
- 3) 西装/丝袜/鞋子高度

#### 3. 从业者的仪态

- 1) 自信阳光站姿礼——原立式站姿、交谈式站姿

- 2) 端庄大方坐姿礼——5种坐姿呈现 (练习)
- 3) 积极向上行姿礼——行走要点
- 4) 优雅体态蹲姿礼——交流式蹲姿
- 5) 尊重表达端送礼——对于递送物品的尺度拿捏要点
- 6) 礼貌亲切点头礼——示范尺度要点
- 7) 诚恳谢意鞠躬礼——示范教学模拟
- 8) 规范标准引导礼——礼仪操
- 9) 文明修养递接礼——呈现
- 10) 社交必备握手礼——顺序
- 11) 印象重复送别礼——形式

#### 4. 厅堂接待迎客技巧

- 1) 形成良好的第一印象
  - 2) 整理来宾的名单
  - 3) 电话应对礼仪
  - 4) 办公区域整洁
  - 5) 迅速建立信任关系
  - 6) 了解客户需求
5. 有效的沟通过程节约成本

游戏：沟通技巧/表格游戏

### 第四讲：情商沟通

#### 一、从单项沟通向有效沟通转换

##### 1. 说与做同等重要

- 1) 怎么说
- 2) 说什么
- 3) 如何做
- 4) 做什么

#### 二、致歉礼仪

1. 自我介绍
2. 互相介绍
3. 鞠躬

#### 4. 投诉应对技巧

### 第五讲：良好的个人素养筑梦职场发展

#### 一、从业者的执行与协调

1. 不给别人添麻烦
2. 分工不分家

**纸团游戏：**配合与落地事情

3. 做了与做好之间
4. 好是远远不够的

**案例：**酒店 wifiVS 日本君越酒店 wifi

#### 二、职业形象与服务意识收益

1. 获得尊重
2. 获得认可
3. 赢得信任

#### 三、从业者的阳光心态

1. 突发与紧急事件
2. 学会面对，收获成长
3. 个人素养体现成就企业卓越发展

#### 四、从业者的感恩之心

**游戏：**人生五样（音乐）感恩者见证

1. 感恩者释放能量
2. 感激者拥抱机遇
3. 复盘/合影留念