

点燃激情、乐享工作——员工职业化素养提升攻略

课时设计：2天（共12小时）

培训对象：管理层及全员，易于达成观念的共识并建立共同的职业语言。

课程背景：

职业化课程内容从态度、能力、形象不同角度及层次员工职业素质，塑造职业化形象，具体分为心态、职业生涯与价值观、时间管理、沟通、商务礼仪五个模块：

□ 培训通过对心态和思维模式的解析，将引导学员重新认识自我，感悟人生在工作及生活中做到“可以平凡，但不可平庸”，塑造职业人生，打造敬业精神，树立职业化形象，提升精神面貌与企业形象；

□ 通过学习改变学员的“惯性”思维，培养高效能的行为习惯，提高工作效能，全方面提高素质，使学员带着良好的心态，了解领导及同事的“难处”，提升团队协作、主观能动性、沟通技巧等方面能力，从而改善团队和组织效能。

课程收益：

1. 明确个人在团队中存在的价值以及钱以外的工作动力；
2. 提升公司员工的凝聚力；
3. 裁判员员工善于合作、自我管理 etc 能力，使其成为受人欢迎的职业者。

课程大纲：

第一模块：职业化心态

一、职业化的工作态度

1. 案例讨论：小张为何不受重视？
2. 什么是职业化？
3. 职业化素质的冰山模型
4. 职业化员工的能力与心态
 - 1) 案例：优秀企业是如何要求员工的
 - 2) 中国银行的柜员及客户经理
 - 3) 通用激励政策-人力对策
4. 态度与责任感
5. 职业化态度
 - 1) 创业心态：为自己工作
 - 2) 积极心态：热忱的工作
 - 3) “游戏”心态：快乐的工作
 - 4) 用“心”工作
 - 5) 用“脑”工作
 - 6) 用“身体”工作
 - 7) 名利心与职业化矛盾
 - 8) 用“心”与用“身体”的区别
6. 职业化的胸怀与归因理论
 - 1) 归因维度的特征：可控与不可控
 - 2) 归因的三个信息：特异性、一贯性和一致性

二、职业化与工作责任感

1. 案例讨论：买车票的故事
2. 什么是任务，什么是结果？
3. “三事儿”现象
4. “三有”要求

三、职业化与感恩心态

1. 案例讨论：小张该不该参加原公司的 10 周年庆典
2. 感恩是双赢的处事艺术
 - 1) 案例：蒙哥马利将军为何取得那么伟大的成就？
3. 如何对待那些“折磨过”你的同事
4. 感恩与“期待效应”
5. 对上帝的感恩
 - 1) 上帝不是你的敌人
 - 2) 同情和理解你的上帝
 - 3) 对上帝感激但不迷信
6. 对同事的感恩
 - 1) 感恩同事，是你对人生投下的保险

第二模块：职业生涯与职业价值观

一、职业化与服务意识

1. 案例讨论：公司其他部门领导交待你工作任务时如何处理？
2. 服务意识的内涵
 - 1) 案例：顾客为何愿意排那么长的队伍去吃海底捞？
 - 2) 索取之前要先给予。
 - 3) 关照别人就是关照自己
 - 4) 服务顾客与服务你的同事
3. 对客户与同事的服务意识要求
4. 6W 工作法
5. 3H 工作法

二、职业生涯与职业价值观的建立

1. 案例讨论：小张“塞车”谎言被戳穿后 该不该给他工作机会？
2. 什么是职业生涯规划
 - 1) 案例：职业生涯设计的重要性——哈佛的调查结果
3. 职业意识与职业人的工作观
 - 1) 重视自己的工作业绩
 - 2) 提升自己的环境适应力
4. 人生发展与职业生涯的关系
5. 职业意识与自我认知
6. 内职业生涯——职业生涯的真正关注点
 - 1) 案例：一份值得炫耀的名单
7. 职业生涯快速进步的秘诀

三 职业倦怠

1. 职业压力源分析及诊断
2. 职业倦怠产生的原因
 - 1) 什么是适合你的职业？
 - 2) 如何分辨你是否在从事自己适合的职业？
 - 3) 认识你天生的优势
 - 4) 如何在工作中发挥你的优势？
 - 5) 弗罗姆的异化学说与工作心能量
3. 职业倦怠的预防及调整
 - 1) 人格 A-B-C 理论
 - 2) 认知协调理论

3) 归因法

第三、模块：时间管理

1. 案例讨论：在工作过程，如何化解时间与质量之间的矛盾

一、时间管理的误区

二、第二象限工作法

1. 定义
2. 方法
3. 执行第二象限时通常存在的问题
4. 如何突破时间管理中的常见问题？
5. 20/80 法则
6. 不同级别的人员的工作时间分配原则

第四模块：商务礼仪

一、塑造良好个人形象的重要性

二、男女职业形象的总体要求

三、如何打造仪容仪表

1. 男女商务着装要求（服装、鞋、包、腰带、帽子）
2. 男女士发型要求
3. 女士化妆要求
4. 男女性饰品要求
5. 站姿要求
6. 坐姿要求
7. 走姿要求
8. 女士优雅的取物姿态
9. 蹲姿禁忌
10. 站姿禁忌
11. 坐姿禁忌
12. 走姿禁忌

1) 案例录像：中国银行的职业形象要求

二、商务“公务”礼仪

1. 手势与引领
 2. 递接物品
 3. 递送名片的原则
 4. 握手
 5. 微笑
 6. 搭乘电梯与上下楼梯
 7. 商务就餐、迎宾要求
 8. 商务谈判座次安排与入座离座要求
 9. 接打电话的商务礼仪
 10. 鞠躬要求
- 1) 案例录像：中国银行的商务礼仪要求

第五模块：高效沟通

1. 互动模拟：劝说客户妻子不要离婚

一、高效沟通的准则与秘诀

1. 什么有效沟通
2. 沟通的四个特点

- 1) 随时性
 - 2) 情绪性
 - 3) 双向性
 - 4) 互赖性
3. 成功表达的两个核心武器

- 1) 内容
- 2) 情感

二、提升沟通质量的两大法宝

1. “沟通三要素”
2. “沟通漏斗”现象

三、人格气质类型与沟通的关系

1. 沟通心理学常识：气质类型学说、13型人格理论
2. 如何打动四大类型的上司及同事
3. 沟通中如何激发正能量，回避负能量
4. 与四大类上司和同事沟通时的禁忌

四、与上司、同事的沟通要诀

1. 如何与上司高效沟通
2. 如何与同事高效沟通
3. 如何跨部门高效沟通

五、如何利用心理学理论方法处理同事异议

1. 同理心中的“三明治”准则
2. “人格 abc”
3. “认知不协调”

六、沟通实战

1. 我最想对同事（上司或下级）沟通的一件事