

# 职场新人特训营

## 培训对象

企业员工。

## 课程时间

3-5 天（6 小时/天），内训可根据客户实际情况进行模块组合，调整课程时间长短。

## 课程收益

建立员工的职业信仰，明确个人职业定位及职业发展规划；

塑造员工职业化心态，积极工作，提升工作效率；

使员工认知自身行为与企业的命运息息相关；

帮助员工认知责任是通往成功的阶梯；

帮助员工认知敬业是最宝贵的财富；

掌握职业形象的构成要素和塑造方法，塑造专业的职业形象；

从不同角度、不同层面、不同模块进行综合阐述和训练，帮助学员加深理解商务礼仪知识及其应用，掌握各类商务活动的礼仪规范，推动事业成功；

帮助员工做到服从、承诺没有任何借口，增强企业凝聚力和竞争力；

帮助员工认知合作才能聚集力量、抱团才能赢得天下；

学会克服各种焦虑、疑惑的心理，完成从普通员工到卓越员工的角色转换；

帮助员工全面提升职业竞争力，顺利进入职场发挥其能量。

## 授课方式

理论讲授 50%、实战演练 20%、案例讨论、培训游戏 20%、经验分享、现场答疑 10%

## 课程大纲

### 第一天

#### 第一篇 自我角色认知与定位

（一） 什么是职业生涯规划？

（二） 我是谁？——认识自我

1. 认识自己的性格倾向

2. 清楚自己的兴趣爱好
  3. 发现自己的特长
- (三) 如何进行职业生涯规划？
- (四) 什么是职业化？
- (五) 如何走向职业化？

### **案例分享：**

比赛尔的启示

李开复的选择

练习：职业性格测试

## **第贰篇 成功的职场心态塑造**

- (一) 心态对人身心的影响
1. 心态影响生理
  2. 心态影响能力
  3. 情绪 ABC 理论在工作中的应用
- (二) 成就人生的十大积极心态
- (三) 毁坏人生的十大消极心态
- (四) 塑职场积极心态的六种方法
1. 把职业当事业，培养老板心态
  2. 工作要有目标，成功要有野心
  3. 积极心理暗示，一切皆有可能
  4. 驱除“黑点思维”，学会减压放松
  5. 改变消极习惯用语
  6. 学会宽容，欣赏他人
- (五) 学会减压，快乐工作

### **案例分享：**

- 棺材故事
- 两个皮鞋推销员
- 从前台到身家百亿的阿里巴巴合伙人

- 穷人最缺什么？

视频分享：

- 没有不可能

心理测试：

- 你看到了什么？

## 第二天

### 第参篇 成功的职业化精神建设

- (一) 做事先做人，培养诚信敬业的职业精神
- (二) 从小事做起，对工作负责
- (三) 永远忠诚于你的公司
- (四) 一切以公司利益为重，做企业品牌的代言人
- (五) 节约就是创造利润——节省一元钱等于净赚一元钱

案例分享：

- 从前台到亿万身家的公司合伙人
- 马云教书的承诺
- 洗碗要洗七遍
- 从洗厕所到麦当劳的 **CEO**
- 福特应聘
- 福特与思坦因曼思
- 每桶四美元
- 丰田的“小家子气”
- “吝啬”的山姆·沃尔顿

### 第四篇 成功的职场形象塑造——仪容礼仪

- (一) 第一印象的决定要素
- (二) 成功定位你的职业形象
- (三) 仪容礼仪的要点
- (四) 女士化妆的原则与技巧

#### 1、化妆的原则

- 2、化妆的基本步骤
- 3、嘴部的化妆
- 4、眼部的化妆
- 5、香水的选择

**视频分享：四种妆容的化妆技法**

**现场练习：职场妆容打造及盘发技巧**

## **第三天**

### **第五篇 成功的职场形象塑造——着装礼仪**

- (一) 着装的重要性
- (二) 着装的 TPO 原则

案例分享：

1. 徐峥面见泰国女王的衣着争议事件
2. 彭丽媛入选《名利场》最佳着装

#### **(三) 女士职业着装基本技巧**

1. 职业服装、首饰及其他服饰品的选择、搭配技巧
2. 职业着装“六大禁忌”

#### **(四) 男士职业着装基本技巧：**

1. 西服、衬衫、领带的选择及穿着方法
2. 职业西装需注意的“三个三”
3. 男士服饰品的选择方法

**参、 现场个案分析与诊断：如何“提升”你的形象魅力指数**

### **第六篇 成功的职业形象塑造---仪态礼仪**

- (一) 职场新人的站姿
  1. 职场新人正确的站姿
  2. 职场新人站姿禁忌
- (二) 职场新人的坐姿
  1. 职场新人落座的方法

2. 职场新人坐姿的方式
  3. 职场新人坐姿要求
  4. 职场新人坐姿禁忌
  5. 不同场合的坐姿
- (三) 职场新人的走姿
1. 职场新人规范的走姿
  2. 职场新人走姿的特点
  3. 职场新人走姿禁忌
- 一、 职场新人的蹲姿
1. 职场新人规范的蹲姿
  2. 职场新人蹲姿禁忌
- (四) 职场新人的眼神
1. 职场新人眼神的运用
  2. 职场新人眼神禁忌
- 二、 职场新人的微笑
1. 职场新人微笑的作用
  2. 微笑的训练方法
- (五) 职场新人的手势
1. 职场新人的手势语言
  2. 职场新人应用手势的礼仪
  3. 职场新人的手势禁忌

**分组演练后评比：最佳微笑奖，最佳仪态奖，最佳着装奖**

## **第四天**

### **第七篇 服务接待礼仪**

#### **(一) 职场新人的礼貌语言规范**

1. 礼貌语言的四个要素
- 以客人为中心

- 态度要真诚
- 用词要准确
- 语气要温和
- 2. 礼貌语言的五个要求
  - 声音优美
  - 表达恰当
  - 表情自然
  - 举止优雅
  - 口气清新
- 3. 常用“五声”服务用语
- 4. 服务禁忌用语

## **(二) 通用接待礼仪**

1. 名片礼仪
  - 名片交换的细节与禁忌
  - 递送名片的次序
  - 索取名片的方法
2. 握手礼仪
  - 握手的时机
  - 握手的顺序
  - 握手的要领
  - 握手的禁忌

视频分享：明星握手的尴尬

3. 介绍礼仪
  - 称呼的学问
  - 自我介绍的原则和方法
  - 介绍他人的顺序、方法、禁忌
4. 进出乘电梯礼仪
5. 位次礼仪
6. 电话礼仪

## 7. 送别礼仪

### 第五天

#### 第八篇 服务沟通与销售技巧

##### (一) 影响沟通效果的因素分析

##### (二) 有效沟通的 3A 法则

##### (三) 与客户沟通的六大法宝

1. 微笑面对客户——拉近彼此距离
2. 正确地陈述产品特点（FAB 介绍法）——吸引客户关注
3. 会说更要会听——倾听客户想法
4. 有效提问——准确把握客户真实需求
5. 学会赞美——用赞美打动客户
6. 同理心沟通，替客户着想——建立信任关系

培训游戏：

1. 撕纸
2. 你会赞美吗？
3. 请把斧子推销给小布什总统

视频分享：如何说服他人

##### (四) 言谈礼仪四大禁忌

1. 打断对方
2. 补充对方
3. 纠正对方
4. 质疑对方

案例分享：

1. 张大千祝酒故事
2. 原一平接近客户的方法
3. 乔·吉拉德销售的失败与成功正反案例分享

视频分享：张绍刚与刘莉莉的沟通冲突

##### (五) 客户异议处理的五大策略

1. 了解产生异议的真正原因

2. 耐心倾听客户的心声
3. 确认异议
4. 对客户的异议表示理解与认同
5. 解除客户的异议

现场演练：如何处理客户异议

## **(六) 推动成交的七种武器**

1. 假设成交法
2. 二选一成交法
3. 对比成交法
4. 快乐痛苦成交法
5. 紧迫感成交法
6. 排除成交法
7. 回马枪成交法

## **第六天**

### **第九篇 成功的职业化工作技能**

#### **(一) 目标管理能力**

1. 目标管理的定义与意义
2. 明确你的工作目标
3. 目标制定的“SMART”原则
4. 卓越绩效的“OEC”法则
5. 没有任何借口，坚决完成任务

#### **(二) 时间管理能力**

1. 时间管理的重要性
2. 时间管理的“二八法则”
3. 运用“六点优先工作法”
4. 提高工作效率的八大方法

## **第七天**

## 第壹零篇 自我突破与团队建设

### (一) 自我突破与创新能力

1. 人的潜能是无限的
2. 突破旧有的思维模式
3. 有突破才能有创新
4. 创新思维品质的八大属性
5. 培养创新思维习惯的五种方法

#### 案例分享：

- 微软公司高级人才面试题
- 做一个卖豆子的人
- 美国总统林肯化敌为友
- 周恩来总理巧答外国记者
- 如何成为洛克菲勒的女婿
- 牵其中的罐头换飞机

#### 培训游戏：神秘的九子图

### (二) 团队协作能力

1. 团队的定义
  2. 团队与群体的区别
  3. 团队的力量——一个人因团队而更加强大
  4. 如何培养团队精神？
- 团结互助，善于合作
  - 真诚友善，乐于沟通
  - 顾全大局，甘当配角

#### 案例分享：

- 大雁的启示
- 天堂与地狱

#### 培训游戏：人椅