

《国学智慧与职业素养提升》

【课程对象】管理者及有志于积极进取者

【课程时间】1—2天

【课程目标】

- ★ 对照自我，反省自我，寻找差距
- ★ 学到知识并内化为自觉行动
- ★ 从外到内，由内而外改变自己
- ★ 提升沟通能力，改善人际关系
- ★ 注重团队合作，共同成长进步

【课程方式】小组活动、寓言、案例、游戏、视频等手段，互动练习，结合讲授和点评。

【课程大纲】

何谓职业素养？

职业素养是指：所从事职业的、内在的规范和要求，是在职业过程中表现出来的综合品质，包含职业道德、职业技能、职业行为、职业作风和职业意识等。

为何要提升职业素养？

- 1、提升职业素养能使你的工作效率更高——效率更高
- 2、提升职业素养能使你更受大家欢迎——人缘更好
- 3、提升职业素养能使你早日获得加薪——收入更多
- 4、提升职业素养能使你更快获得提升——升职更快
- 5、提升职业素养能使你尽快走向成功——成功更早

职业素养的组成部分

一、敬业尊重篇

1、尊重领导和同事

- (1) 摆正说话态度、领悟工作真谛。
- (2) 学会倾听。
- (3) 学会接受和应对批评。

2、富有责任心

- (1) 不推卸责任。
- (2) 从细节做起。

3、以客户为中心

- (1) 以客户为中心。
- (2) 好口才赚取影响力，让自己脱颖而出。
- (3) 了解客户需求。

4、塑造阳光心态。

5、学会换位思考。

6、懂得兼听则明。

7、善于反思（“吾日三省吾身”）

- (1) 善于分析教训，获取成功经验。
- (2) 以谦卑之心，追求不断进步。

二、沟通协作篇

1、学会沟通合作

- (1) 与同事精诚合作。
- (2) 学会跨文化沟通技巧，保证有效沟通。
- (3) 举止文明，重视团队合作。

2、做到上传下达沟通

- (1) 学会代为传达。
- (2) 懂得上传下达。
- (3) 积极地与老板沟通。

3、习惯谦逊沟通。

- (1) 学会关心。
- (2) 懂得谦让。
- (3) 在团队中要有服务精神。

4、学会眼神与声音沟通

- (1) 学会用眼神沟通。

【小组活动】练习用眼神传递诚实、果断、平等、家长式和儿童式。

- (2) 声音要恰到好处。

【小组活动】学习不同声音所要传递的信息，练习平和、急切、诚恳和温情等方式。目的是让学员学会运用声音表现和沟通。

三、职业礼仪篇

1、学会时间管理，赢得尊重

- (1) 善于做好准备工作
- (2) 合理利用零碎时间
- (3) 节约时间——给每一项任务定一个完成期限

2、学会印象管理，塑造第一印象

- (1) 便后洗手是基本的礼仪要求
- (2) 形象很重要，注意修饰自己的仪容，赢得好印象
- (3) 打造第一印象

3、学会服饰、妆容管理，着装庄重

- (1) 懂得服饰搭配技巧
- (2) 注意面部清爽宜人
- (3) 不容忽视的进餐礼仪

4、学会肢体语言管理，举止优雅

- (1) 修炼得体的举止，展现你的高素质
- (2) 关注递送名片的细节，细节之处见礼仪
- (3) 积极地使用肢体语言

5、学会诚信管理，真诚对待他人

- (1) 诚信在职场中的重要价值
- (2) 根除不真诚的习惯
- (3) 信守承诺，说到做到

6、学会语言管理，言谈得体

- (1) 好口才赚取影响力，让自己脱颖而出
- (2) 表达清楚是优秀员工最重要的语言素质

7、善于见贤思齐，升华气质

- (1) 学会气质管理
- (2) 铸就个人品牌，给自己贴上卓越的标签。
- (3) 向身边优秀的同事学习

8、学会表情管理，充满自信

- (1) 对待他人，表情一定要和善。
- (2) 保持热情，拥有最佳工作状态，不被他人的情绪影响
- (3) 塑造自我魅力，保持微笑

四、情绪管理、压力管理篇

1、掌握情商法则、学会情绪控制

- (1) 要有在危机中保持冷静的能力
- (2) 作决定时，有理解和接受他人有效观点的能力
- (3) 努力提高自己的人格魅力

2、学会察言观色，认清自己的角色

- (1) 克制自我意识，提高观察力
- (2) 说话要看时机，懂分寸

3、学会优雅地赞扬他人

- (1) 懂得适时并直接赞美他人
- (2) 千万不要说前任老板的坏话（更不能盗用原公司的资源在新公司用）

4、用同理心看待问题

- (1) 学会“同理心”思考，帮助客户解决问题
- (2) 学会角色转换

5、要有一颗感恩的心

- (1) 远离抱怨，学会感恩
- (2) 对客户表示热情、尊重和关注

6、不断自我修炼和提高

- (1) 注重品德的提高
- (2) 不断自我修炼

五、学习力篇

1、提高学习力

- (1) 行动学习，头脑风暴
- (2) 有效激励下属，突破学习的动力
- (3) 把知识资源内化为知识资本

2、拥有积极正向的思维

- (1) 用积极、肯定的眼光看待同事和领导
- (2) 用积极正向的思维解决问题

3、掌握目标管理，做好职业生涯规划

- (1) 制定任务清单，让工作条理化
- (2) 做好自己的职业生涯规划

4、时刻归零

- (1) 倒空自己，轻装上阵
- (2) 不为心灵设限，突破心灵的枷锁