

# 《职业化塑造》

## 【课程介绍】

职业化是企业 在发展中不可避免必须要面对的问题，在残酷的市场竞争中，企业不断地面对来自国际和国内的竞争冲击，而企业的经营团队是否职业化，决定了公司的成败！如同赛跑一样，职业选手与业余选手在同一起点起步，经过职业化训练的选手比业余选手更胜一筹。而企业之间的竞争实际上是企业团队之间的竞争，当职业化的团队与非职业化的团队站在同一起跑线上时，尚未开赛，胜负已定。职业化的团队能让顾客体验到优质的产品和服务，赢得顾客信赖，取得市场的主动权；非职业化的团队将因为无法提供标准的产品和服务而失去市场。本课程浓缩《执行力》和《卓越团队职业化》课程精髓，帮助企业将职业化理念与执行的方法快速融入到员工的思想和行为中。

为企业解决以下问题：

- 1、员工工作没有结果，却找了一大堆理由和借口？
- 2、制度出台以后，总是难以贯彻下去，制度变形、不了了之？
- 3、企业总是靠老板拖着走，员工工作缺乏主动性和责任心？
- 4、团队成员工作没激情，给了工资也不尽力，做一天和尚撞一天钟？
- 5、员工离职后，大量利用原有公司客户资源来牟取私利？
- 6、企业核心技术，被员工窃取后流传给竞争对手？
- 7、员工不认真工作提升自我价值，而天天打听别人的薪水，愤愤不平？

## 【课程收益】

- 1、帮助企业员工了解职业化的内涵；
- 2、帮助企业员工从职业化工作形象、工作态度、工作道德、工作技能几大方面帮助企业落实职业化管理；

- 3、帮助企业激活团队工作热情，化解部门之间的壁垒，让沟通更加高效；
- 4、帮助企业在逆境中突围，塑造职业化团队，树立企业自己的品牌知名度
- 5、帮助企业打造一支忠于职守、勇于担当的高绩效团队；

**【课程方式】**：课堂讲解 + 案例教学 + 实战演练 + 小组讨论 + 情景模拟 + 游戏

活动

运用企业教练技术、分组讨论、案例分析、实战演练、角色扮演等。

**【培训对象】** 国企、私企、外企、银行、餐饮、酒店、医美、管理人员、行政人员、贸易人员、办公室人员、公关、销售经理、业务人员、客服人员等。

**【授课时间】** 1-2 天（根据企业实际，半天 3 小时，全天 6 小时，2 天 12 小时，内容可节选）

**【课程大纲】**

**第一部分：为什么我们不够职业化？**

**案例：**我们一直盯着孩子的 IQ，而很少重视孩子的 EQ 或者讲行为习惯

**案例：**哈佛大学的录取条件

**一、跟我们本身的素养有关**

- 1、工作并不尽力，也不用心
- 2、总有一些让人看不惯的行为和举止
- 3、事情总留点尾巴，等人来收拾
- 4、同样的毛病总是重复的犯

## 二、跟我们的培训教育有关

- 1、很少告诉主管公司的瓶颈和盲区
- 2、说不清楚真正的原因和症结
- 3、从来不去想这样做对不对
- 4、没有属于一套属于自己的分析工具
- 5、很少阅读各式各样的书本和信息
- 6、每年都用相同的方法工作、没有创新的想法

## 三、跟企业的核心文化有关

**案例：**保险公司的核心文化-信赖；医院的核心文化-健康或者关爱；广告公司的核心文化-创意

**案例：**贝塔斯曼的核心文化是知性和理性

- 1、不太喜欢与人沟通与交流，特别是与你的上司
- 2、不愿意帮助其他部门的同事
- 3、居功自傲，个人主义

**案例：**博尔特的素养

- 4、只管眼前，不管以后

总的一句话：是企业没有要求，员工就无所谓。职业化是从上面开始要求，从下面开始表现

## 第二部分：如何将自己职业化？

### 一、一线员工的表现是职业化的开始

- 1、职业形象：看起来像干那一行的样子
- 2、专业知识：听起来像干那一行的样子

3、工作态度：做起来像干那一行的样子

4、文化理念：想起来要像干那一行的样子

## 二、建议：职业化的三个步骤

1、收集和整理客户的意见和建议

把客户的意见和建议收集起来

把意见和建议分类，就每一个类别向下追究

2、探查你的竞争对手的优势在哪里？

案例：肯德基和麦当劳相互学习

## 第三部分：职业化的心态

一、相信的力量

二、用心的程度

三、坚持的够久

四、创新的能力

五、简单的灵魂

## 第四部分：职业化的角色定位

一、角色认知的意义

二、企业对员工的四项基本要求

三、新员工的五种角色

四、培养五个良好的职业习惯

## 第五部分：职业化的生存之本

一、有独一无二的核心竞争力

案例：韩寒的成功

## 二、有超强的自信与求胜欲望

案例：行不行先占位置再说

## 三、有超乎想象的学习力和思考力

案例：高考调研

## 四、如蜜蜂般的团队合作精神案例

案例：日本小学的团队精神

## 五、有细致入微的洞察力

案例：员工犯错老板买单

案例：航空公司细节管理

## 六、有闪电般的执行力

1、执行力和目标感

2、“听过很多道理却依然过不好这一生”

## 七、有赴汤蹈火的责任心

1、责任心是一种竞争力

2、责任等于机会

3、责任最高境界是归属感和使命感

## 八、有皮球般的抗压能力

案例：圣子小姐洗马桶 中年危机

## 第六部分：职业化提升四项修炼

### 一、如何与上司相处？

1、自动报告你的工作进度——让上司知道

- 2、对上司的询问有问必答，而且清楚——让上司放心
- 3、充实自己，努力学习，才能了解上司的语言——让上司轻松
- 4、接受批评不犯两次过错——让上司省事
- 5、不忙的时候要帮助别人——让上司有效
- 6、毫无怨言地接受任务——让上司圆满
- 7、对自己的业务主动提出改善计划——让上司进步

## **二、服从的能力**

- 1、你为什么总是不服从？
- 2、服从的原则

## **三、如何与下级相处**

- 1、下属的心理状况
- 2、要指挥还是引导？
- 3、要授权还是管理？

## **四、升职的两个条件**

第一，当上司残废

第二，让下属发育

**练习：**新进员工最担心的三件事和主管应该做的三件事

## **第七部分：职业化建设落地**

### **一、任何职业化都是由上而下的要求**

领导身先士卒先职业化

### **二、制定职业化的考核制度和标准**

- 1、不附带处罚的要求是没有意义的

**案例：**凯宾斯基酒店的用人

2、三个反思：

对职业化的要求进行评比，针对每一项目进行打分

针对部门进行考核，哪一个部门的分数最高或最低

针对个人进行考核，哪一个员工的分数最高或最低

**案例：**去了解员工迟到的真正原因并限期改进

### 三、阶段性管理规划

1、做计划，将各种岗位划分若干等级，不同等级要有不同的培训计划

2、学分制，要对培训计分学分，作为题干的考核参数

3、师徒制，要实行传帮带制度，将新员工的职业化与老员工的业绩挂钩

### 四、积极传导文化理念，树立标杆和榜样

1、文字化

2、图像化

3、听觉化

### 五、总结分享结束

**客户方案导选：**您可以从以上培训模块中选取您所需要的培训内容。一般来说，模块选取越多，需要的培训时间也越长。单个模块课或两个模块课程可作为3小时或一天的培训内容。考虑到参训人员往往需要练习消化课堂内容，三个或以上的模块课程建议在一天到两天内进行。您也可以进行阶段式培训或不定期培训，具体培训形式可与接洽人员拟定。