

## 快乐工作，创造价值

# 《员工精神与职业素养修炼》

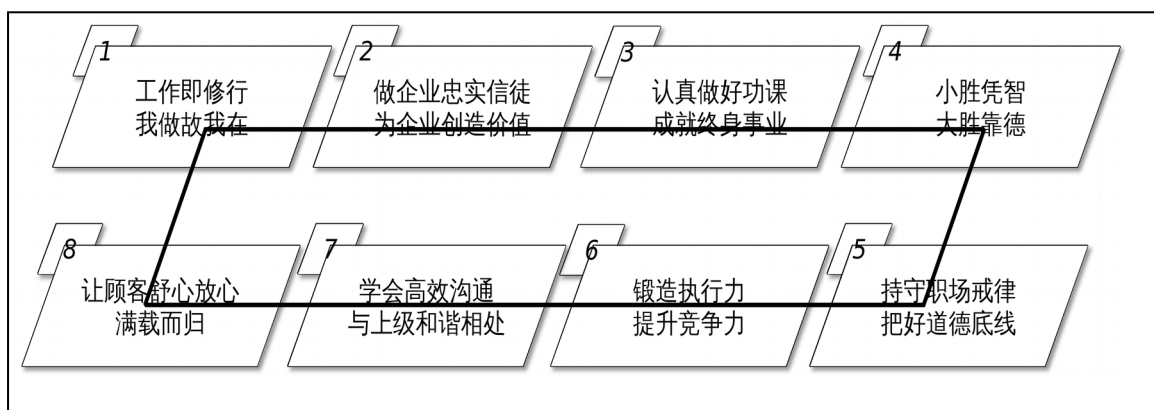
(2天版课程，主讲：吴国华)

### 【培训背景】

在企业当中，存在各种各样的员工，每个员工都有自己的工作态度，有的积极主动，不断进取；有的消极被动，得过且过。作为一名员工，抱着一种什么样的态度，将决定着取得什么样的成就！良好的工作态度是职业道德的崇高表现。每一个员工都应该将心态摆正，停止抱怨，爱岗敬业，脚踏实地，积极主动；明确工作的意义和责任，永远对工作充满热情，保持着全力以赴的工作态度，把工作当做自己一生的事业，从心里认可这份工作；树立正确的执行价值观，掌握高效执行的方法，学会与上级领导沟通，学会与同事相处，学会真诚待客，让顾客舒心、放心，让顾客满载而归……学会享受工作带来的乐趣，享受成长带来的乐趣。

本课程以全新的视角，紧扣企业所关注的员工职业心态、职业素养、职业道德和职业规范等基本的素质要求，以及如何锻造员工执行力、如何让员工学会与上级与同事相处和沟通如何专业、热情地为客户服务、让客户满意、为公司创造业绩，并促进员工的不断成长等等一系列重要问题，从**8个方面为企业构建起一个基于员工职业心态、职业道德、职业精神、职业规范和职业能力的员工职业化素养的应知应会的课程体系。**

### 【课程结构】



### 【培训收益】

- 帮助员工树立正确的价值观和事业观，学会激发热情，积极主动，快乐工作。
- 帮助员工以最快的速度融入企业，融入团队，学会与人合作，为企业创造价值。
- 帮助员工按照正确的方式更加高效地工作，在工作中成长进步。
- 帮助员工树立正确的心态，以主人翁的姿态对待工作，用心做好每件事。
- 帮助员工树立职业操守的底线思维，恪守职场戒律，做一名有德有才的优秀员工。
- 帮助员工树立正确的执行价值观，以结果为导向，提升执行能力，提升竞争力。
- 帮助员工掌握与上级沟通和相处的正确方法，既会做事，也要学会“作秀”。
- 帮助员工以真诚的心态，为客户提供专业、热情、周到的服务，让客户满意。

**【培训特色】** 干货~~紧贴实战、干货满满； **系统**~~结构完整、逻辑清晰；  
**新颖**~~视角独特，一针见血； **生动**~~模型解构、案例解析；  
**有效**~~实践检验，解决问题； **实战**~~工具练习，即学即用。

**【培训对象】** 全体员工

**【培训时间】** 详讲 2 天（每天 6 小时/天）

**【培训模式】** 线下：现场授课——主题讲解+互动教学+案例解析+视频分析+课堂练习+角色扮演+团队竞赛+游戏互动+问题解答+作业点评  
线上：直播/录播——主题讲解+案例解析+视频分析+问题解答+作业点评

## **【课程大纲】（2 天版详讲）**

### **第一单元 工作即修行，我做故我在**

#### **1、怀着喜心工作**

案例：从饭店小弟到总裁

#### **2、工作是一种快乐**

案例：老禅师晒菇

#### **3、工作的弯腰哲学**

案例：剥大蒜

#### **4、创造你的价值**

案例：“快乐首先是接受自己，贡献他人”

#### **5、别让浮躁毁了你**

案例：首先要社会接受你，而不是你去要求社会来适应你！

#### **6、工作即是修行**

案例：小刘的抱怨

#### **7、把工作当成事业**

案例：皈依佛门六次

#### **8、做公司不可替代的人**

案例：小厨师的故事

#### **9、我做故我在**

➢ 不要“领导赏识”而要“自我推销”

➢ 主谓宾理论——力量从我发出

### **第二单元 做企业忠实信徒，为企业创造价值**

#### **1、与企业同舟共济**

案例：大慧宗杲不给将军剃度

#### **2、时刻保持危机意识**

案例：松下幸之助为何不安？

#### **3、频繁跳槽将付出代价**

案例：这匹马何以悲哀？

#### **4、与企业共享价值观**

案例：“等找到工作再提出辞职不迟”

#### **5、主动分享公司愿景**

案例：与企业共渡难关

#### **6、做企业的信徒**

案例：“大不走，骂不走，是佛家的好弟子”

- 7、要么奉献，要么走人  
企业效益不好要减薪，是走是留？
- 8、积极融入到团队中来  
案例：“六和敬”
- 9、团队合作，创造双赢  
案例：面试
- 10、做工作要有大局意识  
案例“不要为自己盘算”
- 11、你的建议值千金  
案例：“员工还是为老板提供建议的人”

### 第三单元 认真做好功课，成就终身事业

- 1、勤奋让你更有价值  
案例：敲木鱼
- 2、今日事，今日毕  
案例：不会休息的员工不是好员工
- 3、掌握方法，提高效率  
案例：北大好大！
- 4、学习是终身的事业  
案例：她为何能进步这么快？
- 5、要聪明地工作  
案例：田忌赛马
- 6、制定出工作计划  
案例：罗斯福的计划表
- 7、熟练掌握 WBS 工作模式（世界性的工作分解结构工具）  
案例：这事老板只跟我交代过，怎么办？
- 8、认真做好功课  
案例：受箭伤的人
- 9、在反思中进步  
案例：富兰克林的反省
- 10、混日子没有出路  
案例：沙弥敲钟
- 11、工作需要 100%努力  
案例：第 11 个客户在哪里？
- 12、扮演好自己的角色  
案例：十字架
- 13、像骑马一样主导进程  
案例：反客为主，把事做到他家门口
- 14、你真的尽力了吗  
案例：公司决定给你加薪 20%
- 15、目光要长远一些  
案例：为什么他升为课题组长？
- 16、每天多做一点点  
案例：成功之路

#### 第四单元 小胜凭智，大胜靠德

- 1、由负责迈向成功  
案例：为什么别的员工没有这样的运气？
- 2、紧跟工作目标前行  
工具：红色目标
- 3、成功源自积极思考  
案例：苹果为什么落地？
- 4、在细节处下功夫  
案例：“她是我合格的助手！”
- 5、以老板心态对待工作  
案例：你本人就是一个公司
- 6、小胜凭智，大胜靠德  
案例：想不到会因为这个被解雇
- 7、想象好的结果  
案例：瓦伦达心态
- 8、没有付出就没有收获  
案例：标准型工作狂
- 9、不射门，就没有命中率  
案例：不枯坐“冷板凳”
- 10、用心做好每件事  
案例：我是用灵魂干好每件小事
- 11、付出越多，收获越多  
案例：拿破仑-希尔成功的秘密

#### 第五单元 持守职场戒律，把好道德底线

- 1、不要搬弄是非  
案例：负了“一堆木柴”走来走去
- 2、不可起傲慢之心  
案例：梅兰芳学画
- 3、不拉帮结派搞内耗  
案例：“我们对他们”
- 4、遵守礼仪规范  
案例：理发师的批评
- 5、不弄虚作假  
案例：劳力士名表被砸了
- 6、不要泄露公司秘密  
案例：“黄狼皮比去年好吧”
- 7、不要私心过重  
案例：为何她离开了杂志社？
- 8、不要靠资历吃饭  
案例：它们仍然是驴子
- 9、不要抗令而行  
案例：麦克阿瑟为何被撤职

## 10、到位而不越位

案例：小高的英语很溜

## 11、职场拒绝小报告

问题：老板喜欢打小报告的人吗？

## 12、永远都不要满足

案例：踢进第 1001 个球

## 第六单元 锻造执行力，提升竞争力

### 1、缺乏执行力的四种表现

- 差不多就行
- 不注重细节，不追求完美  
案例：挑战者航天飞机号为何发生爆炸？
- 标准只是挂在墙上的废纸
- 不会尽职尽责做好分内工作  
案例：同样的拆信，不同的结局

### 2、常见的五种非职业化的员工

- 对业务只懂得一点点
- 屡次犯同样的错误
- 不思考有无更好的办法
- 对任何事情不主动沟通
- 缺乏危机意识

### 3、树立正确的执行价值观

#### (1) 执行价值观之一：商业人格

- 从自私到自利，从自利到独立

#### (2) 执行价值观之二：结果启蒙

案例：诸葛亮凭什么斩马谡？

- 只交换结果，不交换过程  
案例：买火车票  
案例：中秋给客户送月饼
- 定义结果=定义客户=定义工资
- 承诺结果，创造价值是员工的天职
- 管理者是员工的客户，员工是管理者的延伸  
案例：牢记公司对你的终极期望

#### (3) 执行价值观之三：客户价值

- 你可以得到任何职位，前提是懂得客户价值  
分析：有哪些“关键时刻”

### 4、执行的入口：做结果，不要做任务

- 外包思维：没有坏人，只有坏的制度
- 结果心态：赚钱是结果，创造价值才是原因
- 行动第一：没有借口  
案例：加西亚的一封信

### 5、锻造执行力，走向职业化

- 帮客户买东西
- 搜集整理自己的资料库

- 多与他人探讨交流
- 赢得客户的信任  
案例：保单依然有效
- 把自己当做公司的窗口  
案例：40份免费的咖啡和饼干
- 把公司当做自己的公司  
案例：这是我的船！
- 主动“找事”做  
视频：许三多修路
- 主动关心客户和同事  
案例：我又不是前台小姐！
- 养成说“我们”的习惯
- 毫无怨言地接受任务
- 树立内部客户服务意识  
案例：客服部的困惑
- 真正的团队只发出一个声音，执行一个战略
- 对习惯性的工作提出不同见解
- 定期优化自己的工作流程
- 学会“自作主张”，主动改善  
案例：准时起飞

## 第七讲 学会高效沟通，与上级和谐相处

- 1、用礼貌用语，向领导展现自身能力  
案例：得罪了领导还不知是因为啥
- 2、掌握说话句型，让沟通更顺畅  
案例：为什么小张会受领导器重？
- 3、张弛有度，有实力更重要  
案例：有了成绩，也要秀给领导看
- 4、说话随意，招致领导不满  
案例：有冤无处申
- 5、给领导找台阶下  
案例：袖手旁观，招惹祸端
- 6、给领导添彩，主动把功劳让给领导  
案例：领导第一，才有利益
- 7、向领导高效地汇报工作思路  
案例：如何用WBS向上工作汇报

## 第八讲 让顾客舒心放心，满载而归

- 1、真诚待人，热情服务  
案例：投诉变表扬
- 2、设身处地，多为顾客着想  
案例：比儿子为父母选购房子更用心
- 3、漫不经心，也能感动客户  
案例：应伯爵夸赞犀牛角

#### 4、投其所好，畅聊无阻

案例：小姑娘竟与老太太聊得这么投缘

#### 5、尊重客户体验，促使顾客购买

案例：现身说法

#### 6、关系顾客所思所想

案例：不要睁眼说瞎话

#### 结尾：

- 课程回顾与总结
- 学员课堂表现点评
- 学习体验与分享
- 团队与个人表现嘉奖

备注：本课程大纲为本课程的基本结构，在此基础上，企业可结合自身情况提出相关需求  
讲师将根据企业需求对实际授课内容和授课时间作出适当调整。