

《员工职业素养》

【课程背景】

职业素养是一种工作状态的标准化、规范化、制度化，即要求员工履行组织交代下来的岗位职责，专业地完成到最佳，准确扮演好自己的工作角色。

通过本课程的学习，可以让学员从学生到新员工，从新员工到卓越员工，成功从优秀员工做起。

【课程收益】

- 1、穿出职业化；
- 2、细节体现礼仪；
- 3、社交礼仪知多少；
- 4、团队沟通三部曲；
- 5、时间管理技巧
- 6、职场人的职业规划……

【课程特色】

气氛活跃，工具好用，引发思考，多案例分享+演练

【课程时长】 1-2 天（6 小时/天）

【课程对象】 各层级员工

【课程大纲】

一、 职场人的自我认知

1. 穿出职业化
 - 1) 职业着装标准
 - 2) 职业着装，男女有别
2. 接待细节
 - 1) 内部准备
 - 2) 车辆座位礼仪
 - 3) 商务用餐礼仪
3. 社交礼仪
 - 1) 饮品礼仪
 - 2) 运动礼仪

案例：音乐会上的尴尬

演练 1：通过细节看职业

演练 2：车辆座次要分明

演练 3：餐桌文化要知晓

二、 职场人的三项修炼

1. 团队沟通技巧
 - 1) 沟通三步法
 - 2) 沟通渠道选择
 - 3) 处理冲突技巧
2. 演说汇报技巧
 - 1) 结构化表达
 - 2) 汇报如何说
 - 3) 特殊情况如何汇报

3. 当众讲话

- 1) 演讲前的准备
- 2) 演讲中的内容呈现技巧
- 3) 演讲后的事半功倍评估

案例 1：汇报无章法的李秘书

案例 2：冲突何时了

演练 1：五分钟即兴演讲

演练 2：同理心沟通关键因素

三、综合效能提升

1. 正向心态

- 1) 正视压力
- 2) 职业倦怠要警惕
- 3) 思维恐惧带来的压力
- 4) 通过情绪了解自己
- 5) 情绪管理

2. 高效时间管理技巧

- 1) 列清单
- 2) 时间管理工具
- 3) 时间管理四象限
- 4) 战胜拖延技巧

3. 团队协作

- 1) 积极主动
- 2) 承担责任
- 3) 双赢思维
- 4) 结果导向

案例 1：突如其来的情绪

案例 2：今天，你好好说话了吗？

案例 3：“积极主动”的小强

案例 4：忙碌的一天

演练 1：列今日清单，并进行分类

演练 2：何为积极？何为主动？

四、创新与规划

1. 创新创造

- 1) 创新的特点和分类
- 2) 框架思考
- 3) 创新的实践
- 4) 工匠精神

2. 职业规划

- 1) 自我认知和职业选择
- 2) 发展中的职业规划调整
- 3) 职业匹配

案例：创新不止的工匠丹尼尔

讨论：如何保持创新精神？

演练：工作满意度自测

