

# 《从优秀到卓越的职业化素养提升》

## 【课程背景】

为什么员工的表现常常不尽人意：缺乏目标，工作散漫，效率低，忠诚度差？

为什么员工的成长总是跟不上企业的发展速度？

为什么很多员工处在有心无力状态，想做好，但不知道该如何做好？

为什么很多员工的行为与企业的形象相悖？

答案是：他们缺乏职业化素质训练

美国学者的调查表明：绝大多数人在工作中仅发挥了 10—30%左右的能力。如果受到充分的职业素质培训，就能发挥其能力的 50~80%。

职业素质就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。明白“可为与不可为”。

提升员工的素质和行为规范，已经被越来越多的企业重视，华为、联想集团等优秀企业已经把“员工心态素质培训”课程列为每年例行课程，他们把该课称之为“常规武器”。

## 【课程时间】

1 天（6 小时）

## 【培训对象】

企业新员工、全员

## 【授课方式】

理论知识、引导技术工具、活动体验、案例研讨、角色扮演、充能游戏等

## 【课程收益】

- 1、使学员清楚的知道什么样的人才是企业真正需要的人才；
- 2、使学员认识到职业化是个人工作价值倍增的核心；

3、通过引导技术、学习活动，让员工亲身体会职业化心态对职业发展的重要性。

4、帮助学员提升从个人到团队职业化意识转化。

## 【课程大纲】

开场破冰：

- 1、游戏活动——调动学员积极性；
- 2、课前建立学习小组，制定学习目标及课堂规则，积分制 PK。

引言：企业真正需要的人才是怎样

- 一、企业对人才的要求是——“德才兼备”和“内外兼修”
- 二、《哈佛商业评论》评出的 9 条职业人应遵循职业道德
- 三、著名企业及企业家“人才面面观”

## 模块一：人才是怎样炼成的——关于职业化的概述

- 一、什么是职业化？
- 二、企业和员工为什么需要职业化？
- 三、职业化冰山原理：显性素质和隐形素质
- 四、工作价值 = 个人能力 × 职业化的程度
- 五、员工自我成长的四个阶段
  - 1、自我约束阶段
  - 2、自我管理阶段
  - 3、自我激励阶段
  - 4、自我学习阶段
- 六、员工职业化思维的“六个化”

## 七、新员工职业化四个步骤

小测试：你的“职业化”程度有多高？

### 模块二：企业员工必备的六种心态

#### 一、心态之一：积极主动

- 1、职业成功的两个维度
- 2、积极主动的三种特征
- 3、积极主动的四个方面

#### 二、心态之二：责任意识

- 1、责任的含义
- 2、如何提升责任意识
- 3、责任意识的一二三原则

#### 三、心态之三：感恩付出

- 1、什么是“感恩付出”
- 2、为什么要“感恩付出”
- 3、如何做到“感恩付出”

#### 四、心态之四：空杯学习

- 1、什么是“空杯”
- 2、“空杯”的含义
- 3、如何做到“空杯”
- 4、学习的4个层次
- 5、学习常见的3个误区

## 五、心态之五：团队合作

- 1、一个人走会很快，一群人走才能更远
- 2、团队精神对个人发展与工作的意义
- 3、合作的三个层次
- 4、“达成一致”的要领
- 5、团队建设游戏活动

## 六、心态之六：被领导的艺术

- 1、要想做领导，先做好下属
- 2、与领导建立和谐关系
- 3、达到领导期望的目标
- 4、被领导者的自我提升

## 模块三：职业化礼仪素养提升

### 一、 职业化仪表篇

- 1、女士职业着装要领
- 2、女装五“不”规程
- 3、男士职业着装要领
- 4、仪容仪表的其他要求

**【练习：仪表自我检查】**

### 二、 职业化仪态篇

表情、微笑、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬

**【练习：情境模拟练习】**

### 三、职业化办公礼仪

#### 1、商务接待礼仪

规范用语（称呼语、问候语、请求语、感谢语、道歉语、道别语、祝福语、提示语、回应语等）

介绍礼仪（介绍的内容、次序、身体语言及距离）

握手礼仪（握手的基本要求、伸手顺序、六大禁忌、不应握手的场合）

让座、奉茶礼仪

位次安排技巧

陪同引导（基本手势、指引方向、上下楼梯、出入电梯、乘坐扶梯、出入房门）

递交物品（图册、文具、名片等）

送客礼仪细节

#### 2、电话礼仪

接听电话

拨打电话

手机的使用禁忌

### 模块四：新员工应掌握的职场技能

#### 一、职场沟通与协作

1、沟通的本质

2、沟通的层次

3、“说”的技巧

4、“听”的技巧

5、向上沟通要点

6、对外沟通要点

7、跨部门沟通要点

总结：职场沟通的原则

8、职场 10 句金语

二、压力与情绪调控

1、压力的负面作用

2、压力的来源

小测试：你的职场压力有多大？

3、压力的正面作用

4、情绪管理方法

学习活动体验

**【课程总结】**