

## 推荐课程一：《骨干业务人员职业化素养提升》

### 第一篇：正确认识职业化，全面提升职业素养

#### 一、现代企业到底需什么样的人

#### 二、积极心态与职业发展

#### 三、职业操守、职业状态、职业精神

- 1、态度成就人生
- 2、观念与理念的彻底革命-找到积极行为和态度的原动力
- 3、多赢的世界-积极的工作人际心态
- 4、老鹰的再生-自我激励、积极突破与创新
- 5、如何每天都充满激情地投入自己的工作？

#### 四、团队一流职业理念塑造

#### 五、十六大优秀职业品质介绍

### 第二篇：高效沟通与涉外商务礼仪精要

#### 第一讲：高效沟通技巧是职业人士成功的必备要素

- 1、沟通的重要性：良好的沟通能力是构成事业基础的重要因素。
- 2、沟通的定义
- 3、沟通的种类
- 4、沟通障碍
  - ⇒ 沟通的目的性不明确，没有正确阐述信息；
  - ⇒ 给人以错误印象；
  - ⇒ 没有选择合适的渠道；
  - ⇒ 接受信息的障碍：判断、偏见、情绪。
- 5、沟通的四大秘诀：真诚、自信、赞美他人、善待他人。

#### 第二讲：高效沟通的步骤

- 步骤一：事前准备
- 步骤二：确认需求
- 步骤三：阐述观点
- 步骤四：处理异议
- 步骤五：达成协议
- 步骤六：共同实施

#### 第三讲：人际风格沟通

分析型、支配型、和藹型、表达型人际沟通风格与技巧

#### 第四讲：性格与沟通

- 1、性格分类：和平型、活泼型、完美型、力量型
- 2、判别自己和别人的性格
- 3、从聚会看性格；从行为上来识别；从风格上来识别。
- 4、各种性格的优缺点
- 5、性格的感情曲线
- 6、如何与各种性格的人相处：
  - ⇒ 与活泼型一起快乐表现出对他们个人有兴趣；
  - ⇒ 与完美型一起统筹做事要周到精细、准备充分；
  - ⇒ 与力量型一起行动讲究效率和积极务实；
  - ⇒ 与和平型一起轻松使自己成为一个热心真诚的人。
- 7、性格分析的方法

### **第五讲：管理沟通技巧**

- 1、管理沟通类型：向上沟通、向下沟通、部门间沟通
- 2、与下属管理沟通的类型：扶持型、指导型、委托型、命令型
- 3、管理沟通艺术：向上沟通有胆(识)；向下沟通有心(情)；水平沟通有肺(腑)。

### **第六讲：涉外礼仪精要**

- 1、涉外迎送致意---吹响商务交往序曲的技艺
- 2、位次排序---等级与平等的平衡艺术
- 3、餐饮礼仪---细微之处的礼仪修养
- 4、涉外馈赠礼仪---美好记忆和真挚感情

## **第三篇：巅峰团队管理技能提升**

### **一、团队的基本概念**

- 1、什么是团队
- 2、构成团队的 5P 要素
- 3、团队中的九大角色

### **二、团队精神塑造**

- 1、大雁的精神
- 2、什么是团队精神
- 3、为什么要建设团队精神
- 4、中国式团队的十大精神

### **三、团队管理技能提升**

- 1、决策管理技能与工具
- 2、组织管理技能与工具
- 3、人才管理技能与工具
- 4、制度管理技能与工具
- 5、行为管理技能与工具
- 6、文化管理技能与工具