

## 校园人到企业人的职业素养培训（2天版）

一、课程对象：刚毕业的大学生及参加工作不久的职场人士

二、课程收益

刚毕业的大学生从学校步入职场，在一段时间内，将面临一系列的不适应，本课程旨在帮助他们从心态上、思维方式、角色定位、服务意识、仪容仪表、职业生涯等方面，实现从一名学生到职业人的转变，使其能够融洽地与同事、上司相处，尽快融入公司文化，高效地从事本岗位工作；同时明确好的职业生涯是设计出来的，帮助其在职业生涯早期，做好个人战略规划，“自驱动”式地成长，步步为营，享受精彩职场生活。

三、课程时间：2天

四、授课+视频+案例分享+互动

五、主讲老师：王波（详见附件）

六、课程大纲

### 第一讲 职业选手

**即将进入职场：我们必须从业余选手向职业选手转变！**

一、职业化及职业素养导论

1、职业化的定义

2、职业化素养的内涵

3、职业化规范的作用

4、什么是职业人：人分四类：活着的四人；活着的人；老板；职

业人。

5、职业素养的冰山理论：隐性素养与显性素养。

二、职业选手与业余选手有什么不同？

- 1、业余选手以业为乐，职业选手以业为生；
- 2、业余选手满足自我，职业选手满足客户；
- 3、业余选手做了就行，职业选手精益求精；
- 4、业余选手消磨光阴，职业选手惜时如金。

三、职业化的死敌---两大糟粕文化

- 1、江湖文化：爱恨情仇，哥们义气
- 2、家文化：公私不分，角色混淆

四、职业化的三个标准：专业、商业、敬业。

人生价值指数=职业价值+生活价值

职业价值=个人职业化程度 × 企业价值

## 第二讲 角色转换

一、即将开始职业生涯，思维方式一定要转变，必须分清生活的我和工作的我——九个“两回事”

- 1、别人与自己是两回事；别人的错误，不是我错误的理由；
- 2、功劳与苦劳是两回事；做了许多事，很辛苦，不代表你有了结果；
- 3、批评与表扬是两回事；批评与表扬不能相抵，功是功，过是过；
- 4、过去与现在是两回事；过去只说明过去，价值体现于现在；

- 5、对人与对事是两回事；不能带个人情绪去工作，对事不对人；
- 6、感情与原则是两回事；不是不通情理，而是是非分明；
- 7、朋友与同事是两回事；班上和同事，班下是朋友；
- 8、家与公司是两回事；不能用私人的东西为公家服务，也不能公家的东西为私人所用；
- 9、社会与职场是两回事；客户毕竟是客户，江湖义气不能实现客户价值！

二、职业化修炼：生活的我与职场的我（互动）

### 第三讲 阳光心态塑造—四人心态

就要上岗了，如何与同事、上司及客户相处呢？一流的心态带来美好和谐人际关系，也决定对客服务质量。

当我们面对内外客户时，应该具有：

- 一、大人心态 - 像喜欢孩子那样喜欢客户！
- 二、男人心态 - 像喜欢美女那样喜欢客户！
- 三、强者心态 - 像喜欢老人那样喜欢客户！
- 四、商人心态 - 像喜欢金钱一样喜欢客户！

五、对待客户的黄金法则

想赢就先付出——投资心态（不付出超人代价，不会有超人成绩）

想胜就先帮助——帮助心态（对待客户要用心帮助、而不是花招）

合作是省时间——共赢心态（速度、快，不要浪费你我时间）

爱你就要求你——孝子心态（强迫、要求、催逼是因为我爱你）

六、四人心态的核心：每一个别人都是最好的别人，而自己是最好的自己！

## 第四讲 商务礼仪

学生形象能够出现在公司与客户面前吗？个人礼仪代表公司品牌与形象，这绝非小事。

一、礼仪就在你身边：礼仪的作用及礼仪的两个基本原则

二、职场仪表礼仪

着装的基本原则：个性原则、和谐原则、**TPO** 原则

1、着装四要素：自身条件、职业性质、场合环境、目的对象

2、着装六不准：过分紧身、过分短小、过分暴露、过分杂乱、过分透视、过分粉嫩

3、女士正装穿着要素：正装分裙装和裤装

以套裙为主；套裙穿着要素

4、男士正装穿着要素：三色原则；三一原则；三忌原则

5、衬衫穿着五原则

三、行为举止礼仪

1、善于利用态势语言：微笑、眼神的修炼

2、标准站姿、坐姿、走姿、蹲姿讲解与训练

四、接待礼仪

寒暄、介绍、称呼礼仪；握手礼仪；名片礼仪；引领礼仪；座次礼仪；

## 第五讲 高效沟通与良好的人际关系

沟通比能力更重要，态度也比能力更重要！步入职场，如何与上级进行有效工作沟通？如何与平级融洽相处？如何营造融洽的人际关系氛围？

### 一、沟通的重要性

1、当今世界的“三大威力”

2、决定业绩的三个方面

二、沟通态势语六要素及相关运用：微笑、姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头。

### 三、与不同人士的沟通方法

1、与上级沟通艺术

(1)、与上司沟通的四大障碍

(2)、与上司请示汇报的三大要点

(3)、与上司请示汇报的三个基本态度

(4)、与三种不同性格领导沟通的技巧

2、与同级沟通的艺术

### 四、沟通的八个技巧运用

五、掌握不同的沟通风格，营造良好的人际关系氛围。

1、五种不同类型的沟通风格分析：老虎型、孔雀型、考拉型、猫头鹰型、变色龙型

## 第六讲 我拿什么来交换—信托责任与契约精神

告别校园的学习状态，用职业精神来要求自己的行为规范。

一、创始人：我有一个梦想

二、自我定位：我是谁？我应当是谁？（互动）

三、商业合作就是信托责任与契约精神

1、员工守则就是契约

2、每项工作就是一项契约，完成工作要有合同感

3、每一份接受的指令都是隐性的契约

四、契约精神的标准

1、信守承诺

2、100%对自己、公司、团队负责（互动）；

3、靠原则去做事

4、结果导向—靠结果做交换

五、树立对职业无限的热爱

中西方对敬业精神的理解与案例

六、对公司的高度认同——圈内人思想

敬业的前提：别当圈外人。

七、对客户高度的责任

视职业为第二生命，热爱生命、珍惜生命、提高生命质量  
就是对自己负责任。

八、对创造价值持续的热情

敬业是职场从业者的品格和价值观，是职场从业者的最基本的宗教信条。

## 第七讲 高效时间管理

初入职场，面对众多的工作，不仅要干好，而且要在规定的时间内高效完成，我们应该如何合理有序地分配时间呢？

### 一、时间管理概述

1、时间管理的必要性：无法忽略，却又不得不面对。

### 二、时间管理的内涵

什么是时间管理？包括哪些内容？时间管理的本质是“自我管理”。

### 三、时间管理的四个发展历程

第一代：时间增加和备忘录

第二代：工作计划和时间表

第三代：排列优先顺序以追求效率

第四代：以重要性为导向，价值导向，目标导向，结果导向。

### 四、时间管理的 8 个有效方法

1、效能管理法

2、艾维李的效率法（10 分钟 6 件事）

3、一周时间运筹法

4、办公室的 5S

5、计划的杠杆原理

6、决不拖拉—不能不紧不慢

7、合理分配—不加班加点

8、管理邮件—不受制于它

## 第八讲 压力管理

学校的学业压力与职场的工作、人际关系、环境、业绩的压力截然不同，初入职场的你，应该如何应对呢？

一、 自我情绪管理能力 —— 成为自我情绪的主人，才能主宰自己的人生

二、 职场压力现状

1、 前所未有的压力时代

2、 压力时代特征与职业要求

3、 压力与绩效之间的关系

4、 压力测试——了解你的压力状况

三、 压力与情绪管理——方法与运用

1、 消极者的三种归因

2、 积极者的四种天赋

3、 压力与情绪管理六种方法