

## 《职业化心态塑造》培训课程大纲（1-2天）

### 【课程收益】

围绕员工职业化心态，多角度、全方位提高员工的职业化素养，帮助他们从思维方式、角色定位、服务意识、心态以及职业化要求等多方面，明白什么是真正的职业化。通过训练让团队“专业、商业、敬业”，职业而规范的遵守规则；通过训练让员工正确理解自己与公司的关系、知晓职业化的标准、树立职业选手的荣辱感、明确职业化的工作方式与标准，增强责任意识，提高工作效率，成为“形神兼备、内外兼修”的职业人士。

【授课对象】：中基层管理者、班组长、骨干员工、全体员工

### 【课程大纲】

#### 第一单元 从业余选手心态向职业选手心态转变

在职场中：我们必须从业余选手向职业选手转变！

##### 一、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。

##### 二、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

##### 三、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 X 企业价值

## 第二单元 角色转换

一、角色定位：执行者/内部供应商/公司形象大使

二、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；不能私为公用，也不能公为私用；
- 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）

## 第三单元 对待客户的黄金心态——四人心态

员工心态决定服务质量，决定企业发展。

当我们面对客户时，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！

## 第四单元 员工工作心态调整

### 一、从混日子到心怀使命

把每位员工都当做是唯一的员工来对待，树立员工的成就感、重要感与使命感，经营员工的预期。

### 二、从理所应当到商业交换，从商业交换到感恩心态

商业合作就是信托责任与契约精神

1、创始人：我有一个梦想

2、自我定位：我是谁？我应当是谁？（互动）

3、信托责任：工作来自于雇主的层层托付与无限信任

4、契约精神：对公司及自己百分百负责：按原则去做事、结果去交换

### 三、从强调理由到强调结果

- 从过程导向到结果导向：挖坑到挖井
- 从给问答题到给选择题：买车票

- 从底线思维到外包思维：树立危机感
- 从个人主义到团队协作：视频：狼的团队协作精神

#### 四、从“领导推一推就动一动，不就不动”到爱岗敬业

##### 1、对职业无限的热爱：中西方对敬业精神的理解与案例

##### 2、对公司的高度认同——圈内人思想

敬业的前提：别当圈外人。

#### 三、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。

### 第五单元 如何提高工作效能

#### 一、时间管理——做好每周、每日规划

##### 1、时间管理的必要性

##### 2、周报周计划及相应检讨方法

##### 3、个人战略规划

#### 二、自我激励：四十八字真经

##### 1、八字方针：认真第一、聪明第二

##### 2、十六字原则：结果提前、自我退后、锁定目标、专注重复

##### 3、二十四字战略

决心第一、成败第二、速度第一、完美第二、结果第一、理由第二。

**【课程形式】**：授课+案例分享+视频+游戏