

《职业化训练营》课程大纲

一、课程对象：企业职员

二、课程目标

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、心态等方面，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，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，同时帮助员工设计职业生涯规划，做到个人战略规划与公司战略相统一，步步为营，享受精彩职场生活。

三、课程时间：2天

四、课程大纲

第一讲 职业选手

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

第二讲 角色转换

一、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）

第三讲 阳光心态塑造—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！

第四讲 专业技能---职业人的生存之本

一、专业就是“看家本事”

1、没有专业，就没有谋生的手段；

2、专业水平是持续一生的本领。

3、能找到买单的客户，才能称为专业

二、专业就是满足客户需求的细节操作

1、专业水平，决定了你的结果；

2、结果公平交换，决定了你的财富与人生

三、会合作，才是专业化

1、封闭导致衰退，传承才会提高

2、团队优势互补，专业价值最高

四、如何成为专业选手？

1、锁定目标：找准客户价值

2、专注重复：做流程化操作

3、学习他人：超级学习力

4、持续创新：持续改进和创新

第五讲 商业交换—信托责任与契约精神

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

第六讲 敬业精神—职业人的第二生命

一、对职业无限的热爱

中西方对敬业精神的理解与案例

二、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。

四、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 职场礼仪

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

- 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：套裙四大穿着要素。
男士正装穿着要素：三色原则；三一原则；三忌原则。

选择正装西装的三要素：

面料：毛料、纯羊绒；颜色：单色、深色；款式：三件套、两件套、兜子、扣子

衬衫穿着五原则

- 1、干净平整；2、浅色；纯棉加厚；袖长两指；领宽1指。

三、职场行为礼仪

微笑礼仪、仪态礼仪：站姿、坐姿、走姿、蹲姿的讲解与训练。

四、职场交际礼仪

握手礼仪、介绍礼仪、名片礼仪、引领礼仪、电话礼仪、乘车礼仪、座次礼仪、用餐礼仪。

第八讲 享受精彩职场生活—职业生涯规划与个人战略

一、人生发展与职业生涯

- 1、梦想与职业生涯的关系
- 2、人生发展与职业生涯的关系

二、充满机遇的职业生涯

1、旅游与职业生涯

2、职业生涯的不同时期及其特征

三、职业生涯成功秘诀

1、深刻认识职业及职业生涯

2、外职业生涯的重要性

3、内职业生涯的关键性

4、二者相互促进关系

内外职业生涯关系运用：为自己打工

个人战略
我的成功故事：
个人核心价值观:
五年远景（定位）：
两年目标：
个人发展战略所要解决的根本矛盾：
行动计划(季度主题) 1, 2,
检查人： 惩 罚： 奖 励：