

这才叫职业化

----职业素养提升

主讲老师：杨洪波

课程背景：

职业化是成功的代名词，也是职场人士最强的竞争力，是生存的硬道理。员工的职业素养与职业技能已经成为企业快速发展的关键。职业化的员工才是真正的“人财”，职业化是全面提升团队执行力的保障，必须让员工学会把事情做正确。

- ◇ 为什么员工的表现常常不尽人意:消极负面,工作散漫,效率低?
- ◇ 为什么员工做事总是打折扣,找借口,应付交差?
- ◇ 为什么员工对企业缺乏归属感、奉献精神,做一天和尚撞一天钟?
- ◇ 为什么客户的满意是职场从业者和企业一切工作的中心?
- ◇ 为什么很多员工人在工作岗位,心思却不在?

主要的原因之一是:员工职业化素养不高。调查表明:绝大多数人在工作中仅发挥了 20~30% 左右的能力,如果受到充分的职业素养培训,就能发挥其能力的 50~80%。提升员工的职业化素养,是绝大多数中国企业面临的一个重大挑战!

本课程围绕职业化心态、职业化技能、职业化行为规范等几个方面帮助职场从业者提升职业素养,帮助企业打造职业化团队。

课程收益：

- ◇ 了解作为职场从业者必须具备的职业素养;
- ◇ 了解职场学习方式的“7.2.1”学习法则;
- ◇ 掌握职场从业者务必搞明白的 2 个问题;
- ◇ 掌握职业化的一个中心和三个基本点
- ◇ 掌握客户满意是职业化的永恒中心;
- ◇ 让员工树立职业化意识,遵守职业道德;
- ◇ 提升工作能力,增强责任意识和服务意识;
- ◇ 帮助企业提升员工的凝聚力与忠诚度;
- ◇ 打造积极主动、工作高效、团结协作、不断成长的互补型职业化团队。

课程特色：

- ◇ 实用性与趣味性的完美结合,寓教于乐,深入浅出、善于和学员互动、亲和力强,幽默风趣;
- ◇ **1/3 理论讲解, 1/3 模拟体验, 1/3 互动分享;**
- ◇ 以学员为中心,在模拟中学习,在互动中学习,在体验中学习。

课程受众：企业基层员工、新员工、储备人才、基层管理者，中层管理者。

课程时间：1-2 天（6 学时/天）

课程大纲：

第一章、为什么职业化对于从业者如此之重要？

第一节. 职场从业者务必搞明白的两个问题

1. 要不要成长进步？
2. 如何才能成长进步？
 - ① 职场学习“721”法则
 - ② 基层员工要努力把事情做正确

③ 管理者要正确地做事情

④ 领导者要做正确的事情

第二节. 正确认识职业化

1. 什么是职业化？不职业化会怎么样？

【案例】最牛女秘书

2. 职业人士基本法则

① 认清角色身份和学会保护自己

② 以客户满意为中心

【案例】客户为中心的各行各业

【案例】宠粉宠上天的“太二”酸菜鱼

【讨论】客户为什么选择海底捞？为什么说服务是不需要学习的？

3. 职业化的一个中心三个基本点

① 以客户满意为中心（谁是客户？如何让客户满意？）

先让内部客户满意还是先让外部客户满意？

【讨论】帮忙出错，谁之责？

【案例】客户换销售人员的理由

② 为高标准的产出负责（立场、优势、数据）

【案例】高标准的顺丰速运

③ 团队协作才有可能（团队合力、竞合关系）

【模拟体验】从选择饭店看团队合作

④ 对职业生涯负责（不断提升自我竞争力）

【案例】再三提意见被否，还提吗？

第三节. 为什么说职业化是必经之路？

1. 职业化的创业与择业

【讨论】多大年龄适合创业？什么样的人能找到满意工作？

2. 职业化对从业者的巨大影响

【讨论】不职业化着装会怎样？

第二章、如何打造职业化的心态？

第一节. 为什么态度能决定一切？

1. 关于心态

【案例】过春节的心情

【工具】ABC理论

2. 态度决定能力

【案例】逃跑帝的故事

3. 心态决定生理

【案例】“冻死”的尼克

4. 心态决定命运

【案例】爱笑的人运气不会太差

5. 态度掌握在自己手中

① 让自己成为家里人

【案例】海底捞、胖东来的家文化

② 向内看问题

【案例】辞职到升职

③ 做问题的解决者

【讨论】没有问题了会怎样？

④ 当下即最佳

第二节.老板心态会真正帮助自己成长

1.为自己工作

① 工作能够赚到养家糊口的钱

② 困难事务能锻炼意志

③ 新的任务能拓展才能

④ 同事合作能培养人格

⑤ 客户交流能训练品性

2.像做生意一样做好你的工作

职场就是生意场，实现交换

3.创业心态（辛苦、思考、决策、绝对成长、没有退路）

【案例】做有钱人的父母

4.结果心态

【讨论】请给出你的答案

第三节. 责任心态

1.对自己及家人负责

【案例】海底捞员工的责任心

2.对客户企业负责

【案例】疫情期间主动要求上班

3.对职业生涯负责任

【案例】野田圣子的故事

4.对社会负责

【案例】最牛校长的故事

第三章、怎样提升职业化的技能？

第一节.品质沟通是职场从业者首要技能

1. 沟通的重要意义

2. 沟通的原理

3. 沟通的效果

4. 克服沟通的障碍

① 主观障碍

② 客观障碍

【案例】耐心的接线员

5. 开启顺畅沟通渠道

① 员工要主动推开那扇窗

② 管理者要正确地做事情

6. 营造融洽沟通氛围

① 微笑的力量

② 赞美的收益

7. 提升表达、倾听能力

① 语言精炼清理有条理

② 注意语言艺术

③ 信息准确充分传达

【案例】专业术语

④ 注重非语言信息应用

【讨论】职场中肢体语言的禁忌

⑤ 管理好情绪

【案例】唐太宗与魏征的故事

⑥ 尊重、倾听、同理心

【案例】同理心测试

第二节·情绪压力管理

1. 正视压力--积极主动面对

2. 舒缓压力—学习减压技巧

回到目标中来

【案例】猝然临之而不怒的李彦宏

转移注意力

适度宣泄

自我安慰

【工具】数数法，按摩快乐的穴位

3. 做自己情绪的主人

科学管理

操之在我

【案例】他们都赢了

4. 提升抗压能力

【案例】南瓜实验

第四章、如何形成职业化的行为规范？

第一节·职业化的仪表、语言与行为举止

1. 初相识

① 仪容仪表

② 行为举止

2. 再交往

① 乘车礼仪

② 会谈礼仪

③ 宴会礼仪

第二节·职业化的习惯

1. 计划与总结

【案例】汽车销售大王的成长

2. 热情与主动

3. 明确目标，厘清轻重缓急

【工具】时间管理要事法则

4. 及时回馈，善始善终

第三节·职业道德

1. 维护公司利益

2. 为公司保密

3. 替客户保密

【案例】不肯泄密的工程师