

# 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?
- ◇ 为什么员工的成长总是跟不上企业的发展速度?
- ◇ 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!华为、联想集团等优秀企业已经把“员工职业素养培训”课程列为每年例行课程,他们把该课称之为“常规武器”。

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;
- ◇ 掌握职业化的一个中心和三个基本点
- ◇ 掌握职场从业者务必搞明白的 2 个问题;
- ◇ 掌握职业化晋级的 4 级台阶
- ◇ 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 小时/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？

## 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 厘清愿意做的事和应该做的事
- ③ 以客户满意为中心

【案例】宠粉宠上天的太二

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？）

【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】不可能的任务

④ 对职业生涯负责（不断提升自我竞争力）

【案例】野田圣子的故事

## 第三节·为什么说职业化是必经之路？

1.职业化决定企业的未来

【案例】华为的狼性团队、新东方的兄弟情

2.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？

## 第四节·如何登上职业化的四级台阶？

1.明确单位对我的要求；

- ① 服从命令、做事专注
- ② 坚守职责、忍辱负重

【案例】一直想着生意的员工

③ 讲究方法、超出期望

④ 信念坚定、捍卫原则

2.做事要职业化

① 明白职场的真正含义（职场就是生意场、做问题的解决者）

② 感悟工作的真实意义

③ 明确正确的职业行为

【案例】办公室爱情

④ 懂得超出期望才有器重

3.做一个有影响力的人

① 亲和真诚

② 执着坚韧

【案例】面对不公正待遇

③ 乐观上进

4.挑起重担

【讨论】再三提意见被否，还提吗？

## 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.态度决定能力

【案例】为什么是米卢？

【工具】ABC理论

#### 2.心态决定生理

#### 3.心态决定命运

【案例】爱笑的人运气不会太差

#### 4.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.把工作当做自己的事情

#### 2.想做生意一样做好你的工作

#### 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

【案例】兰博基尼与法拉利的“牛马之战”

#### 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

#### 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

#### 4.对社会负责

【案例】姚明硬气的一句“我！”

## 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

【模拟体验】驿站传书

【工具】沟通漏斗原理

#### 1. 沟通的重要意义

#### 2. 沟通的原理

#### 3. 沟通的效果

55%肢体语言+38%有声语言+7%文字语言=沟通效果

#### 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. 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
- ⑥ 尊重、倾听、同理心

**【工具】同理心测试**

## 第二节·合作共赢

### 1. 和谐人际，团队共赢

**【模拟体验】极速 60 秒**

**【工具】PDCA 管理循环**

- ① 分工协作，良性竞争
- ② 发挥优势，凝聚合力
- ③ 统一目标，共进共赢

### 2. 打造互补型团队

- ①. 发现人才，适人适岗
- ②. 关注行为，把事情做正确

**【模拟体验】习惯的力量**

- ③. 人际风格测试、分析及应用

**【工具】DISC 测试、分析、职场应用**

- ④. 和而不同

**【讨论】工作中结交什么样的朋友？**

- ⑤. 团队合作经典案例

**【案例】完美的“唐僧团队”**

## 第三节·服务客户

### 1. 服务型的社会

### 2. 客户的含义

- ① 内部客户
- ② 外部客户

### 3. 工作既是服务

**【模拟体验】猜不透的上帝**

### 4. 服务客户的原则

- ① 站在客户的立场上
- ② 确定客户要求背后的实际需求
- ③ 让客户共同参与解决

### 5. 服务客户成就自己

**【案例】从服务生到总经理**

## 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