
职业化素养与服务意识

课程背景

企业的发展，离不开优秀人才；而优秀人才，是那些具备：可靠的人品、远大的目标、对职业有崇高的信仰、诚信、敬业、忠于企业、有团队协作精神、善于沟通、具备一定的工作技能、有学习和创新精神……具备这些特征的人，就是一个职业化的人，或者说是职业化程度很高的职业人，这种人是所有企业都需要的。

为什么国内企业员工普遍缺乏敬业精神？

为什么国内企业员工缺少执行力？

为什么我们企业员工积极性不高，工作完成质量不高？

为什么我国企业同外资企业竞争的时候大多处于劣势？

一切的一切，都是因为我国企业员工职业化素质不高！

管理者和员工职业化素质的问题，目前已经有很多企业将之摆到了企业管理的核心地位。诚然，管理的关键最终要落实到人，而人的关键最终要落实到职业化。提升管理者和员工职业化与职业化素质，才能最终提升企业的核心竞争力！

美国学者的调查表明：绝大多数人在工作中仅发挥了10—30%左右的能力。如果受到充分的职业化素质教育与培训，就能发挥其能力的50~80%。

世界一流企业如GE、苹果、IBM、麦当劳、宝洁等公司，以及中国的优秀企业，如华为、海尔、万科、移动等公司，都曾进行或正在进行全员职业化训练。职业化程度的高低，已是决定企业形象和行业领跑地位的关键因素。

企业司机

讲授、案例分析、小组讨论、测试、游戏互动、团队PK

1天（6小时/天）

第一模块：职业道德篇

- 一、职业道德概述
 - 二、职业道德的内容
-

-
- 1、爱岗敬业（乐业、勤业、精业）；
 - 2、诚实守信（忠诚、维护企业信誉）；
 - 3、办事公道；
 - 4、遵章守纪；
 - 5、保守秘密；
 - 6、服务他人；
 - 7、奉献社会；

三、如何提升职业道德修养

- 1、在日常生活中培养——从小事做起，从自我做起，从现在做起；
- 2、在专业学习中训练——增强职业意识，遵守职业规范；重视技能训练，提高职业素养；
- 3、在自我修养中提高——“内省”、“慎独”；
- 4、在职业活动中强化——将职业道德知识内化为信念，将职业道德信念外化为行为；

第二模块：职业意识篇

一、全力以赴的结果意识

- 1、结果导向（苦劳≠功劳，有价值才有结果）；
- 2、自我实现；

二、时时刻刻的效率意识

- 1、勤学苦练；
- 2、善于总结；
- 3、优化流程、工序；

三、贯彻始终的质量意识

- 1、客户第一、质量第一的十个观念
- 2、质量是生产出来的，不是检验出来的
- 3、坚持“三不原则”，做到“三按生产”，做好“三自一控”

四、点点滴滴的成本意识

- 1、节俭是美德，更是责任；
- 2、警惕身边的七大浪费；
- 3、心在哪里节约就在哪里

五、敢为人先的创新意识

- 1、影响创新的五大思维模式；
- 2、用创新思维追求卓越；
- 3、创新一定有途径；

六、警钟长鸣的安全意识

- 1、杜绝“三违”现象，做到“四不”伤害；
- 2、让安全成为潜意识；
- 3、良好习惯，安全一生；

第三模块：职业行为篇

一、提高办事本领

- 1、简单不等于容易；
- 2、切记把问题复杂化；
- 3、经验有时是负担；
- 4、放弃跟踪等于放弃计划；
- 5、第一次就把事情做对，多次返工等于无功；

二、从工作中脱颖而出

- 1、工作中没有“不关我事”；
- 2、主动操心；
- 3、忠诚比能力更重要；
- 4、多立功劳，少诉苦劳；
- 5、让上司看到你的才干；

三、从逆境中崛起

- 1、没什么不可能
- 2、从困难中看到机会；
- 3、不为失败找借口，只为成功找方法；
- 4、拥有化“化负为正”的能力；

四、让人生长线发展

- 1、从事一份职业，而非一份工作；
- 2、方向比努力更重要，成长比高薪更重要；
- 3、懂得选择，学会放弃；
- 4、有所不为，才能有所为；
- 5、两点之间，曲线最短；

第四模块：职业心态篇

一、阳光思维

- 1、三级光明思维

① 任何事物都有正反面；② 反面也有可能向正面转变；③ 好坏都能激励人前进；

2、阳光心态的主要内涵

- ① 不能改变环境就适应环境；②不能改变别人就改变自己；
- ③ 不能改变事情就改变对事情的态度；④不能向上比较就向下比较；

3、培养阳光心态四步曲

- ① 转变思维，多角度的看待问题；②采用积极的思维反应模式；③确定最佳的注意力范围；
- ④ 培养坚定的信念；

二、承担责任

- 1、责任意味着担当；2、责任意味着执行；3、责任意味着标准；

三、系统思考

- 1、自我超越；2、改善心智模式；3、共同愿景；4、团队学习；5、系统思考；

四、共赢心态

- 1、they or we；2、先对自己有要求，然后才是对别人；3、克服首因效应，学会换位思考；
- 4、与其和敌人作对，不如站在敌人身边；5、个人和团队冲突解决方法；

五、心存感恩

- 1、没有理所当然；2、凡事感激；3、感恩的心（手语视频）；

六、自我超越

- 1、拒绝适应性效应，不做温水青蛙；2、优秀是卓越的敌人；3、放眼长远，推迟满足

七、老板心态

- 1、我是自己的老板；老板是我的客户；企业是我的舞台；

第五模块：服务标准篇

一、衣着要求

基本要求：

- 1.整洁、色调沉稳、无褶皱、无洞洞；
- 2.不穿无袖上装、短裤、露趾凉鞋；
- 3.长袖衬衫下摆应扎在裤子里，袖子不卷起；
- 4.头发整齐清洁，不留异样发型，不染色；
- 5.衣着颜色应以沉稳或清爽为主色调，避免色彩张扬、奇装异服；
- 6.出车前不吃有异味的食物。

二、接送领导及接待注意事项

守时守纪不拖延

贴心细致兼周到

眼勤手快供便利

言谈有度守秘密

1、守时、守纪

守时应做到的三点；

- (1) 应服从安排，听从调度，做到随叫随到，不能在未经许可的情况下，利用工作之便私自用车；
- (2) 领导需用车时，应该提前 5-10 分钟将车停在易于上车的位置等待，等待过程中禁止鸣笛催促；

(3) 领导外出短暂办事、开会时，要求驾驶员人不离车，随叫随走；陪同领导或客人用餐，餐后需用车时，应快吃、快喝（喝茶、水、饮料），提前发动车辆，只能“人等车”，不能“车等人”。

守纪；

驾驶员要遵纪守法，遵守交通规则和安全法规，在意识上绝不能麻痹大意，要时刻保持警惕，保证行车安全。

2、服务体贴、周到、热情

(1) 备好车内应常备的物品，尽可能提供舒适便利乘车条件；

- A、如果是领导或客人的常用车，车内最好常备领导或客人喜欢的茶水、饮料等；
- B、视情况在车内备一些常用药品，如止泻药、止痛药，创可贴等；
- C、车内必须有备用伞，如下雨等天气，要主动接送领导、客人至目的地；

(2) 视天气情况，提前打开车内空调调节温度，使领导、客人有舒适的乘车环境。

3、眼勤手快，做领导贴身秘书

A、接待客人时，应主动与客人打招呼，并帮助其拿一些较重的行李，待放好行李，客人入座后，驾驶员应逐一检查车门是否关好，然后才能开始驾驶；

B、车辆行至目的地后，驾驶员应先下车为客人打开车门，取出行李，帮助其将行李送至候机室、车站站台或房间并有礼貌地向客人道别；

C、专职驾驶员好似是领导的贴身秘书，在领导出行时，要事先了解领导的行程，及时提醒领导下一个行程的时间安排等事项，以免延误；

D、如果需要，驾驶员应负责安排或配合安排客户的饮食、住宿等，这就要求司机要灵活勤快，想在客户之前，不能让客户操心、烦心，更不能“推推动动”，甚至“推而不动”

4、言谈尺度，守秘密

把握言谈尺度的几点注意事项；

(1) 领导与客人在车上谈话，要做到不该听的不听，不该说的不说，不该问的不问，更不能胡乱插话或打断谈话。

2) 不得与客人闲聊有关公司重大内容的话题，更不得在车内听到公司领导谈话内容后，到外面传播扩散。

三、接待流程

1. 出车前准备

2 准时到达接待地点

3 主动热情开场白及安排进车

4 照顾客人上车

5 平安到达目的地

出车前准备

1.做好安全检查工作，不带问题出车；

2.检查油箱，不在接送途中加油；

3.保持车辆清洁，座套整洁，空气清新；

4.根据室外气温调节好车内温度

5.车内不存放打火机等易燃易爆物品

准时到达接待地点

出发前短信告知客人并写明自己的车号，比预约时间提前十分钟到达指定位置等候，未能准时到达，及时向客人说明并道歉！

主动热情安排进车

主动打招呼、自我介绍、行握手礼

如有行李要帮助客人拖拉行李

心中安排座次

为客人开车门

帮助客人拖拉行李

男客人：帮助拖拉大件行李

女客人：帮助拖拉除手袋外所有行李

两位客人以上：帮助拖拉身份最尊者的行李

轿车位次图

1. 公务接待时轿车的上座指的是后排右座

2. 接待重要客人或高级领导，轿车的上座往往是司机后面的座位。
把客人的行李放入后备箱后主动为客人开车门照顾客人上车
主动向客人说明要到达的地点和所需时间，以及调节灯光的开关处
征询客人意见，是否需要听音乐或收音机？音量是否适宜？

(七) 为客人开车门

开车门时要注意：

1. 迎客上车的时候，通常开的是后排右侧车门
2. 左手拉开车门，右手挡住车门上杠（除佛教人士）
3. 同时向客人点头，微笑致意

(八)、到达目的地

- 1 快速下车为客人开车门
- 2 如有行李，把客人的行李交到客人手上.
- 3 道别：再见，祝您在北京心情愉快！

(九) 司机不受欢迎的举止

1. 小动作太多：挠头、抠耳朵
 2. 盯视他人
 3. 摇下车窗吐痰
 4. 行驶中使手机
 5. 将杂物抛出窗外
 6. 车内窃笑
 7. 在车内吸烟吃东西
-