

从优秀员工走向卓越管理

——李培英

【培训背景】世界 500 强企业坚持把一线员工基本素质与职业素养培训作为长期的系统工作，一线员工的职业素养和专业技能对于企业的经营管理是起着制约性的影响的，员工素质的高低，直接制约着企业发展战略能否行之有效，也直接制约着企业的核心竞争能力发挥。这就要求企业必须训练出一批素质超群，思维敏捷，**执行力**强的一线员工。

【课程目标】

- 强化提高员工的忠诚，敬业精神以及工作责任心
- 帮助企业员工树立正确的工作心态和工作原则，提高其自身素质
- 提升员工时间管理、情绪**压力管理**及人际沟通能力

【培训方式】

视频观赏+小组研讨+互动游戏+案例分析+情景模拟+讲师点评

【课程时间】 1 天（6 小时）

【培训对象】 全体员工

【课程大纲】

课程导入：问题研讨

- 什么是职业化
- 为何要职业化？
- 如何去职业化？

视频案例：《喜剧之王》周星驰

第一模块：职业化心态塑造篇

第一部分：积极心态——态度是成功的基石

1、我在为谁而工作？

- 是为老板还是为自己
- 为前途而努力，为梦想而工作
- 糊弄工作，就是糊弄自己
- 想当元帅先当好士兵

2、思维转变结果就会不同

- 工作结果 = 思维方式×热情×能力
- 只做责任者不做受害者
- 情景模拟：我是受害者
- 持续的力量能将“平凡”变为“非凡”
- “已经不行了”的时候才是真正的开始
- 将“不可能”变为“可能”
- 比昨天更进一步，不断提升你的价值

互动体验：六指抬人

第二部分：结果第一——有结果才算有能力

1、雇佣关系的本质是商业交换

- 交换产生商业，商业产生职业
- 信任才有托付，托付才有责任
- 职业人要树立契约精神

2、信守契约，就要提供结果

- 什么是做结果，什么是做任务
- 结果是三有，任务是三事
- 很多人做的是任务，却以为是结果

3、如何做到结果

- 客户原则：结果是给客户的，要让客户满意才叫结果
- 交换原则：结果是可以交换的
- 检查原则：做结果就是供人检查的，含糊的注定检查不了

4、做结果的思维训练法

- 结果外包法
- 推行“内部客户”文化
- 修炼内部客户价值

5、创造结果就要承担责任

- 为岗位负责就是为自己负责
- 为上级负责
- 为下级负责
- 为公司负责
- 为客户负责
- 为家人负责

第三部分：敬业精神——成就事业的保障

1、忠诚—忠诚胜于能力

- 忠诚是你职业生涯的需要
- 忠诚是你树立个人品牌的筹码
- 忠诚是企业用人的重要原则

2、激情一点燃你的热情

- 有激情才会有动能
- 崇尚自己的职业
- 工作就要以此为乐

3、感恩—敬业的内在动力

- 感恩父母
- 感恩老板、上级、自己
- 感恩经历

第二模块：职业化团队精神篇

第一部分：双赢思维——双赢是团队合作的前提

1、人际关系的双赢思维

- 六种人际关系模式的特点
- 为什么说多数组织内部的人际关系模式是“赢输思维”而非双赢思维？
- 情感账户对双赢人际关系的意义
- 什么是情感账户中的存款与取款？

2、建立双赢的人际关系

- 当对方没有双赢思维的时候，你如何创造双赢局面？
- 不同人际观的成熟度——高体谅与高勇气的平衡
- 构建双赢人际关系的策略——利人利己五要领

第二部分：团队至上——团队是最佳的生存之道

1、团队精神是强势团队的制胜法则

- “狼图腾”：完美的团队精神
 - 没有团队精神的企业如同散沙
 - “1+1> 2” ，团队合作的力量
 - 团队精神是企业的核心竞争力
 - 案例分析：格兰仕的“团队精神”与“全球战役”
 - 视频案例：蚂蚁团队
- 2、协同合作才能增强团队的战斗力
- 拥有共识，找出共同价值观
 - 优势互补，分工明确
 - 尊重差异，学会欣赏

第三模块：职业化能力提升篇

第一部分：高效时间管理

- 1、看清时间的本质
- 你有多少时间可以支配？
 - 时间最重要的四大特性
 - 时间管理就是价值观、状态、行为习惯的管理
 - 时间管理三步曲
- 到底时间浪费在哪里？
- 案例研讨：小李的一天
- 管理工具：时间管理工具表单使用讲解
- 2、时间管理的核心原则
- 效率与效能原则
 - 80/20 法则
 - 明确目标原则
 - 要事第一原则
- 互动体验：目标的力量
- 3、个人时间管理的五大步骤（第四代时间管理）
- 确定角色—明确工作、生活、家庭中的角色
 - 选择目标—列出不同角色中主要职责
 - 列出计划—制定你具体要怎么做
 - 安排进度—为计划制定相应的时间
 - 逐日调整—出现特殊情况要及时调整
- 小组演练：区分工作及生活中的不同角色并制定计划

第二部分：情绪与压力管理

- 1、透彻认识情绪
- 自己是一切情绪的发动机
 - 一切情绪可以为你所用
 - 情绪状态和工作效率与工作成果紧密相关
 - 辨识情绪起源与自我解压的最重要工具
 - 情绪是人的信念、价值和规条系统的产物
- 2、不容忽视的压力
- 生存压力、情绪压力、工作压力是现代人的主要压力
 - 工作量、人际关系、工作角色是产生工作压力关键
 - 做好时间管理也可缓解压力

- 面对压力应保持积极乐观的态度
- 案例分析：“富士康事件”带给我们的启发

3、提升内心的力量，运用你的潜意识

- 与你的潜意识沟通
- 多去创造未来景象
- 进入最佳优良状态
- 反败为胜法
- 自我减压法

现场体验：音乐冥想解压练习

4、自我解压，把情绪状态调控到最佳的方法

- 身心互动原理：肢体动作创造情绪
- 注意力等于事实，改变对己问话
- 改变事情定义，换个角度天地宽
- 改变用词，语言习惯可以改变思维习惯

小组研讨：有哪些外在因素可以减缓压力？

第三部分：职场人际沟通

1、沟通从倾听开始

- 先诊断再开方
- 沟通基本原则（先理解别人，再争取别人理解自己）
- 人际交流的最大障碍是“自传式回应”
- 自传式回应与同理心回应的区别
- 倾听的五种境界
- 同理心沟通的回放技巧

小组演练：同理心沟通

2、人际沟通的六大步骤

- 充分准备
- 确认需求
- 阐述观点
- 处理异议
- 达成协议
- 共同实施

小组演练：完整沟通流程

3、如何与不同的人建立个性化沟通

- 活泼型人的沟通方式
- 完美型人的沟通方式
- 力量型人的沟通方式
- 和平型人的沟通方式

互动体验：如何识别不同风格（学员代表上台）