

心怀梦想，砥砺前行—新员工职业化训练课程

课程收益

1. 学员能够描述由学生人到职场人的角色转变过程，创造机遇，加速发展；
2. 学员能够掌握如何设立目标，以及时间管理的思路和方法，提高办事效率；
3. 学员能够描述职场商务礼仪的要求规范，塑造专业的职场形象；
4. 学员能够掌握如何进行职场沟通、如何高效结构化汇报的方法；
5. 学员能够树立企业大局观，提升执行力。

授课方式

理论讲授 + 案例分析 + 小组讨论 + 实战演练

课程时长

2天

课程大纲

一、角色认知与转化，建立职业化心态

- ◇ 学生身份与职员身份的不同
- ◇ 工作与我的关系，团队与我的关系，师傅与我的关系
- ◇ 什么是职业化：
 - ◇ 痛苦的做事 vs 快乐的做事
 - ◇ 必须做的事 vs 喜欢做的事
- ◇ 真正的保障是什么？就业保障 vs 职业保障——职业竞争力
- ◇ 职业化所需要的观念管理
- ◇ 职业化所需要的态度管理
- ◇ 职业化所需要的行为管理

二、职业化塑造——目标和时间管理

- ◇ 目标管理
 - ◇ 目标的重要性
 - ◇ 什么是目标？
 - ◇ 设定目标的 SMART 原则
 - ◇ 对目标体系的详细描述
 - ◇ 【练习】制定目标练习
- ◇ 时间管理的概念和重要性
- ◇ 时间管理具体工具和方法：
 - ◇ 列清单法
 - ◇ 精力管理：要事第一
 - ◇ ABC 法 vs 二八原则
 - ◇ “六大时间杀手”破解法
- ◇ 时间管理的五步法
 - ◇ 撰写职业发展目标
 - ◇ 确认不同的职业角色
 - ◇ 为每个角色选择重要任务

- ◇ 安排一周要事
- ◇ 贯彻执行每周要事

三、职业化塑造——职场礼仪篇

- ◇ 形象礼仪
 - ◇ 形象的重要性——第一印象的“首因印象”
 - ◇ 职场女士着装
 - ◇ 职场男士着装
- ◇ 举止礼仪
 - ◇ 良好的姿态（站姿、坐姿、走姿的基础）
 - ◇ 女士标准站姿、男士标准站姿
 - ◇ 鞠躬 vs 点头欠身礼
 - ◇ 轻盈的移动：走姿 vs 自信的走姿
 - ◇ 坐姿 vs 优雅坐姿
 - ◇ 蹲姿
 - ◇ 手势指引训练
 - ◇ 取物及传递物品时的注意事项
 - ◇ 微笑——运气和财富的交换器引领
 - ◇ 表情与目光
 - ◇ 形体语言表达技巧 【找错误加深印象】
- ◇ 拜访和接待礼仪
 - ◇ 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？
 - ◇ 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？
 - ◇ 指引和陪同——在客户左面还是右面？在客户前面还是后面？左手指引还是右手指引？
 - ◇ 乘电梯——谁按电梯？谁先上电梯？手部指引动作？
 - ◇ 走楼梯——走在客户前面还是后面？让客户走左边还是右边？
 - ◇ 商务介绍——语言、手部动作、转介绍顺序
 - ◇ 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌
 - ◇ 商务会谈、会见、谈判、签约的座位座次
 - ◇ 商务和谈判时应注意的礼仪
 - ◇ 奉茶和递水——倒多满？常见误区
 - ◇ 公务乘车——私家车、专职车、商务车、中巴车
 - ◇ 送别——几个人送？送别时经常会犯的错误
 - ◇ 餐饮注意事项

四、职业化塑造——沟通技巧及练习

- ◇ 商务沟通的定义和作用
- ◇ 影响沟通的因素
 - ◇ 建立以客体为导向的沟通思维——站在对方的立场上
 - ◇ 沟通的目标、期望和利益 【情境分析】
 - ◇ 沟通的方式、技巧和态度

- ◇ 沟通的印象、关系和安全无风险 【话术训练】
- ◇ 沟通时的注意事项
 - ◇ 沟通的内容：用数据、说外行人听得懂的话 【情境分析】
 - ◇ 沟通的环境和场景要求
 - ◇ 沟通的情绪和氛围 【话术训练】
- ◇ 不同人的不同沟通方式 【DISC 小测试】
 - ◇ 权力型
 - ◇ 表达型
 - ◇ 精确型
 - ◇ 实干型
- ◇ 职场 360° 沟通
 - ◇ 向上沟通
 - ◇ 向下沟通
 - ◇ 平行沟通
 - ◇ 跨部分沟通要点
- ◇ 工作汇报要点
 - ◇ 案例分享：如何汇报更有效率？
 - ◇ 讨论：如何汇报对方更爱听？
 - ◇ 如何条理化表达：5W2H 工具

五、职业化塑造——服务意识和技巧

- ◇ 客户服务的价值——为企业创造并留住客户
- ◇ 商业竞争的本质——客户会用脚投票，选择更好的服务商
- ◇ 客户流失的原因：
 - ◇ 因为价格、地点、喜好改变、对产品不满？还是因为什么？
 - ◇ ——为什么要有服务意识不好的客户服务会给企业带来的影响
- ◇ 优质客户服务之六度客服的四个层次
 - ◇ 意识
 - ◇ 心态
 - ◇ 技巧
 - ◇ 体系
- ◇ 客户需求的四个层面——什么是服务？服务要满足到哪层？
- ◇ 对内部客户进行良好服务的重要性
 - ◇ 谁是我们的内部客户？
 - ◇ 内部客户服务的能力反映出企业的战斗力

六、职业化塑造——执行能力和团队意识

- ◇ 执行力的定义与由来
- ◇ 以结果为导向的思维方式
- ◇ 执行力不强的现象
- ◇ 执行力不强的原因
- ◇ 理解的执行，不理解的也要执行

- ◇ 积极与温和的工作态度
- ◇ 什么是团队精神的根本体现

七、总结和行动计划