

# 职业素养“职业人的正行为塑造”培训方案

《全员职业素养与服务意识提升》

(6小时)

**方案提供：**

**提交时间：**

**课程背景：**

职业素养一直以来都是困扰企业的问题，这不仅仅是企业问题更是社会问题。在日常工作中往往职业素养能够影响一个人的态度、能力、行为、绩效，更可以影响整个企业发展。一个员工的职业素养也影响着管理者的管理行为，甚至可能会影响企业文化。那么在员工职业素养的培育上，很多课程都凸显出缺失针对性的问题，使素质素养的教育不够系统化，很难快速见效，究其原因众多素养课程讲述理论内容偏多，欠缺方法与工具。在整个素养提升这个问题上，行为塑造是非常重要的的一环。

职业素养最终的落脚点还是在行为体现上，前面我们解决了思维、心态、技能问题，那么到底一种什么样的行为才是具备职业素养的真实体现呢？我们该用一种什么样的标准去塑造职业化行为呢？

本课程针对员工日常工作的问题，从行为角度入手，明确具体的帮助员工建立职场认知度、分清职场角色，以及为人处世的职业能力，课程结合职业化六大意识，精炼行为层面问题，精修职场形象等为员工塑造行为的宝典。

**课程收益：**

- 认知职业人的进化过程；
- 认知积极开展工作，面对的主要障碍；
- 学会建立职业标准，并固化习惯；
- 跨越现有行为障碍，保障新行为的养成；
- 强化职业思维与行为，形成标准化。

**课程时间：**3 小时（09:00-12:00 或者 14:00-17:00，根据企业安排时间）

**场地布置：**与人员匹配数量的椅子、音响麦克风设备、投影仪

**课程内容：**

**一、正行为塑造之职业化角色管理**

1、礼仪的核心是角色，职业化的核心是认清角色

解析：礼仪核心 5 个圈剖析

2、角色身份转变

解析：孩童与成人的区别

解析：学生与职业人的区别

解析：工作前 Vs 工作后

解析：个人品牌 Vs 企业品牌

解析：屁股决定脑袋 Vs 脑袋决定屁股

3、正确认识职业化

解析：职业化=专业能力+人际关系处理+自我行为管理

### ➤ 职业化六大抓手模型

解析：礼学能力=关系能力+自我管理力

解析：事件+威望=（名+利+权）+智慧+感召

### 4、如何进阶成为一个优秀职场人

解析：对工作的正确认知（学会对你的工作正确的认知，停止抱怨）

- 工作的本质是交易，我们在用自己的时间和才能，通过一家公司，与市场交换金钱。

解析：职场个人品牌打造六大抓手

- 资产意识
- 专业意识
- 学习意识
- 坚持意识
- 输出意识
- 人脉意识

解析：如何成为一个靠谱的人

- 第一点是：工作交代有进度
- 第二点是：工作能力可预期
- 第三点是：工作态度稳定性
- 第四点是：工作成果可复制

## 二、正行为塑造之客户服务意识提升

### 1、正确认知客户服务与服务产生的过程

解析：客户服务是一份工作

解析：什么是客户服务？

- 思考：在这张图中，都有哪些参与了客户服务的过程
- 解析：从现代商业中理解服务：客户服务的本质是完成价值的交换
- 解析：客户服务的提升是一个共创过程，而非某个人的事情
  - 服务公式剖析： $1+1+1=1$ ； $1=100$ ； $100-1+0$
  - 链条理论

### 2、为什么要做好客户服务呢？

解析：我们主要客户群体画像解析

解析：从客户角度出发思考，为什么要给客户良好体验

讨论：你作为消费者，你希望看到一个怎样的工作人员

### 3、如何做好客户服务呢？

解析：做好服务的“2个关键”

- 把人当人：被看见、被理解、被尊重、被认可、被关怀
- 带着正念：心里有客户，行动有到位，绩效有成果

解析：客户服务是人与人之间关系的一场互动

解析：内驱力服务心法

- 我能为您做些什么？
- 我还能为您做些什么？

解析：解析：主动服务意识、走心服务

解析：做好服务工作的前提是，先唤醒自己的感知力与体验

- 身体的感知力
- 心里的感知力

### 三、正行为塑造之客户服务铁律与常用表达能力提升

解析：在服务的范畴里只有“您”，没有“你”

解析：客户有语言的沟通时，要停下手中的工作，不要一心二用或不理不睬。

解析：永远别对客户说“不”！

➤ 禁止语言：我也帮不了你了/没办法了/我不知道/我们这里没有/.....

解析：你可以不知道，你不可以让客户不知道

解析：这是我们公司的规定/我们领导的规定。

解析：“这项服务我们不能为你提供”或“这项服务我们不会做，做不了

解析：对不起，我们已经下班了（现在是吃饭时间），请明天再来（请上班后再来）。

解析：非常抱歉，因为最近实在太忙了，所以耽误了这件事的处理。 / 很抱歉没有及时回复你的电话，但我实在是太忙了。

解析：这你都不知道吗？/ 你不了解情况 / 你不懂。

### 四、全员团队拓展体验训练

**名称：急速 60 秒**

时长：1 小时

体验活动目标：

- 1、培养团队成员主动沟通的意识，体验有效的沟通渠道和沟通方法；
- 2、沟通是什么？讲解单向传播与互相反馈的区别，明确沟通前提是换位思考；
- 3、执行力是将信息或想法付诸实践并且需要得到良好的成果汇报，明确团队的执行力是什么；
- 4、面对困难的突破与挑战精神，学会分析事情而决定行动导向；
- 5、明确定位，自己在团队中的位置与重要性，本位工作的完成情况对团队的协助意义；
- 6、培养学员科学系统的思维方式，增强全局观念，学会资源整合的重要性。

**PS：此为经过初步沟通后的第一版大纲，如有不适配，随时沟通调整**