

从“大学生”到“职场人”的转变

——职场人的职业素养修炼

课程背景：

对于职场员工，没有高品质的职场行为规范、日常沟通、社交礼仪，以及对外交往等职业素养，必将造成职场中“没有规矩不成方圆”的局面，甚至会令职场人的职业发展受限。

本课程将通过职场人必备的职场规范和综合素养等内容的学习与实操，旨在促进员工职业素养与职业能力提升，从而系统并全面地提升学员的职场软实力，进而塑造企事业单位内涵深厚的美誉度。

课程收益：

- 提升职场综合素养，建立阳光心态，学会自我调节，营造和谐职场；
- 在职场内部和对外社交活动中学会塑造企业品牌 IP；
- 提升学员主人翁意识，提高职业道德感与职业忠诚度；
- 培养保密意识，懂得职场规范与边界；

课程时间：3 小时（半天）

课程对象：企事业单位全体员工

课程方法：理论传授+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

课程大纲

游戏破冰及小组竞答

学员互动与分享：三位匠人砌墙的故事？

第一部分：职业化素养内涵与心态转变（知识点 + 案例分析 + 学员互动）

案例分享：职场面试必备的四张名片

模块一：职业化的内涵与外延

1. 职业化素养的定义
2. 隐性职业素养与显性职业素养的区别与重要性
3. 职业化素养的六大内容

模块二：职业化素养的表现形式

1. 与人合作的能力
2. 有效沟通的能力
3. 保持好心态的能力
4. 具备国际视野
5. 职场礼仪修养

模块三：职业化素养的意义

1. 对个人的意义
2. 对企业的意义
3. 对国家的意义

如何提升职业素养

1. 不断学习

2. 丰富阅历

3. 参加培训

小组讨论：大学生找工作的故事。

模块四 商业传承密码——工匠精神

案例分享：比亚迪的匠心企业文化。

案例分享：日本著名的寿司之神“小野二郎”。

模块五 进入职场后的心态转变

1. 树立自己正确的职场目标

2. 学会转变自己的思维

3. 保持积极的心态

4. 提高自身的能力和水平

5. 对待工作要有执着心态

6. 从以任务为中心

案例分析 + 小组互动：管理助理真实的故事

第二部分：职场人必备的阳光心态（知识点 + 案例分析）

名人名言：罗曼·罗兰和孔子对心态的阐释

模块一：心态的定义

模块二：阳光心态的三大要素

1. 适应环境
2. 快乐至善
3. 工作是美丽的

模块三：阳光心态的重要性

模块四：阳光心态的培养

1. 懂得忘记，先从内在改变
2. 善于放弃，从损失中看到价值
3. 善待他人，求同存异心量放大
4. 学会感恩，原来我们是如此幸运

游戏 + 小组 **PK**：你最想感谢的人或事是什么？

课程结束，学员分享与总结

杨燕琪

- **ISE** 国际高效能服务提升专家
- **ACI** 国际注册高级企业培训师
- 国家教育部认证企业培训师
- **CAEA** 国际认证企业培训师
- 世界五百强企业服务管理咨询师
- 西安交通大学特聘职业规划客座讲师
- 西安外国语大学特聘讲师
- **2022** 年中国成人教育先进工作者
- 亚洲企业发展研究学会 **SARDA** 高级面试主考官培训师



- 上海礼仪协会研究组特聘专家
- 前世界排名第一跨国航空公司乘务飞行部经理
- 陕西广播电视台《听游四方》特邀嘉宾，陕西省慈善联合会“公益大使”
- 知名国企特聘咨询顾问、上市连锁企业特聘培训师，服务国企、央企、政府企业超过 500 家。

【讲师特色】

具备国际一流跨国企业管理经验；具备国际五星服务实战职业背景；
具备多国语言授课能力；具备洞察企业文化与服务现状的调研能力；
前期调研、定制化方案、培训后落地辅导，为企业提供全方位的“最佳咨询式培训”模式

【职业背景与授课风格】

杨老师拥有十余年跨国企业管理培训经验，八年作为职业培训师进行商业课程授课经验，曾任世界五百强企业服务管理工作，是国际注册高级企业培训师。基于工作任务课程开发设计的高级咨询师，对企业培训体系的建立、内部讲师队伍组建、企业服务标准化课程的研究与开发有丰富的经验。主讲各类公开课程及企业内训超 800 余场。杨老师气质高雅、秀美端庄，极具亲和力，以优雅的仪态和实战的经验真正做到言传身教；授课风格互动性强、极具感染力与幽默感，理论讲解与实战案例以及体验活动相结合，以实用性为导向；量化考核严格把关，以课程品质为目标；注重企业需求、尊重学员感受，从企业实际出发，受到了企业领导、学员的高度赞誉。

【主讲课程】

服务类：

《ISE 高效能服务提升》三天训练营、《投诉抱怨客户处理原则及沟通技巧》、《服务微设计与服务管理落地》、《重在顾客体验感-服务峰值设计》、《以服务视角打造品牌影响力》、《服务形象塑造与管理》、《服务仪态三维打造》、《顾客服务沟通技巧》、《客户 DISC 人格划分及应对技巧》、《服务意识与职业素养》等

礼仪类：

《礼胜职场，赢在商战》系列课程、《品质政务礼仪》系列课程、《破圈—向上社交》系列课程、《职业形象三维塑造》、《领导力礼仪与企业文化构建》、《成人达己—销售礼仪与沟通技巧》、《饭局上吃出人脉资源和财富》等

职业素养类：

《职业素养修炼》、《职场人的阳光心态》、《压力与情绪管理》、《职场能成事儿的表达》、《客户销售沟通技巧》、《高情商医护患沟通技巧》、《高情商沟通的十四大场景应用与技巧》等

提升类：

《女性优雅气质仪态提升》、《西餐礼仪》、《女性魅力形象塑造》、《葡萄酒文化与品鉴》、《衣橱管理》、《女性社交行为礼仪》等

【部分服务客户企业】

金融地产类：

中国银行、民生银行、华夏银行、嘉元逸方投资、诚银金融服务、陕西文化投资集团、紫薇地产、天地源 TANDE、万盛祥实业、爱美丽家居、华润置地房地产、陕西万荣投资有限公司、万向实业、华山路桥集团公司、龙湖地产、绿城集团、金科地产、招商地产、陕西投资集团有限公司、西安曲江大明宫投资集团、曲江文投公司、高新房产、高新城棚改有限公司、陕西锦新唐房地产、添康地产等

政府国央企院校类：

中建五局、中交二分局、高科集团、中建七局第四建筑有限公司、中国航发动力股份有限公司、中国电建集团、西北勘测设计研究院、中煤科工、水电三局、核工业集团、西北电力设计院、高科集贤、国家电网、中建五局兰州分公司、陕建集团、西安国际社区、西电集团、庆安集团、远东集团、西电变压器厂、中铁二十局集团、三峡建设管理有限公司、中国华能集团、中国华电集团、金堆城铝业集团、中节能、南方电网、中国电建、中原油田、西安建工、中国建筑、陕西交建集团、陕西盐务局、西安高新国际会议中心、西咸新区沣东新城管委会、西咸新区泾河新城产业发展有限公司、青岛西海岸新区管委会、西安城墙管委会、咸阳金控集团陕西大唐燃气、中铁一局集团有限公司、中交第二公路工程局有限公司、咸阳文明办、省政务大厅、中铁宝桥集团

有限公司、西安交通大学、西安外国语大学、西安文理学院、西北工业大学、西安航空学院等

医疗服务类：

复旦大学附属华山医院、上海长海医院、咸阳市中心医院、西安高新医院、蒲城高新医院、贝弗利医疗机构、泽霖眼科医院、天瑞口腔医院、奕鸣眼科医院、壹玖瑞纳医疗美容、爱熙医疗美容等、美的真美医疗美容等

旅游服务类：

中青旅控股股份有限公司、国际旅行社有限责任公司、交通公社新纪元国际旅行社、北京神舟国际旅行社集团有限公司、大明宫国家遗址公园、西安楼观中国道文化展示区、唐城墙遗址公园、寒窑遗址公园、碑林 5A 级景区、曲江池遗址公园、曲江海洋极地公园、奥体中心灞河景区、予景园林生态、海南航空、东方航空、中国国际航空、奥凯航空等

餐饮酒店类：

希尔顿酒店集团、万豪酒店集团、益田假日、虾佬圣汤连锁餐饮品牌、格兰云天酒店、华榕国际酒店、万泉酒店、徐记海鲜、莲花餐饮集团、蓉易上上签餐饮品牌、老板火锅、遇见长安、外婆印象、兰湘子、北京老铺烤鸭等餐饮品牌

教育科技类：

西安斐睿信息技术有限公司、大华智慧谷、斐睿科展中心、上海兆芯、腾讯西北、瑞成名仕、杭州礼程网络科技、陕西汇智共享实业、瑞成名仕、亮剑企业管理、墨非教育咨询等

其他类：

城市人家装修公司、青马设计、中天富隆集团公司、西安比亚迪电子有限公司、大唐陕西发电有限公司、华太设计、中大国际、SKP、田农甜连锁集团、绿盛农业集团、香港麒暄珠宝、周大福、赛格国际、西安五和土门工程新材料有限公司等

【部分培训剪影】



