

企业新员工心态调整与工作技能提升专题培训

课程收获

- ◆ 本课程从企业新进员工的心态、服务礼仪、服务意识、团队合作及营销技巧的的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白职场规则和规矩的培训内容；
- ◆ 帮助学员调整工作心态、提升仪容仪表形象，规范行为举止礼仪，提升言语沟通能力；
- ◆ 学会如何与客户打交道、如何对客进行日常营销服务的培训。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：企业新员工

培训时间：2天

培训形式：现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

【课程大纲】

第一天：新员工心态培养与调整

模块一：新员工角色定位与转变

- 1、环境的转变
- 2、角色的定位
 - 校园对职场
 - 天之骄子对职场新人
- 3、适应职场的关键转变
- 4、职业人的分类
 - 你想成为哪种人？
- 5、新人误区
 - 惯性思维
 - 眼高手低
 - 不懂装懂

模块二：如何应对职场挫折

- 1、度过蘑菇期
 - 蘑菇期管理定律
- 2、正确对待挫折
 - 摆正心态
 - 适当宣泄
 - 学会倾诉
 - 客观冷静的分析
 - 寻求解决之道
 - 做最坏的打算
- 3、放低自己
- 4、正确对待压力
 - 常见的压力表现
 - 现场压力测试

- 如何对待压力
- 如何寻找工作乐趣

5、情绪的正确认知

- 什么是情绪
- 常见的错误情绪认知
- 情绪对于人生的意义
- 健康与情绪的关系
- 心态与情绪的关系

6、影响心态的元素

- 外部因素
- 内部因素

7、平衡心态的技巧

- 由内而变
- 由外而观

模块三：职场心态修炼

1、自我价值认知

- 职场自信建立的方式
- 爱与感恩
- 学会尊重自己的情绪

2、思维形态的认知

- 常见的思维模式
- 如何改变不良思维模式
- 积极思维模式的培养方法

3、心灵的整体认知

4、找寻快乐

第二天：团队融入与服务营销技巧

模块一：团队成就梦想——我们都需要团队的力量

授课形式：互动、讨论、讲授

- 你的梦想是什么？
- 团队可以为你的梦想提供什么帮助？
- 打造更优秀团队的 10 个因素

模块二：如何成为好队员

授课形式：互动、讨论、讲授

- 如何实现和谐竞争
- 决定团队成败个人因素
- 10 个问号看自己
- 如何成为最有价值的队员

模块三：工作技能提升

授课形式：互动、讨论、讲授

体验游戏：撕纸游戏

- 工作形象提升
- 解决问题能力提升
- 工作方法技能提升
- 沟通能力提升
- 职业道德提升