

## 《新员工综合职业素养提升》

### 【课程收益】

- ◆帮助职场员工认识自我、适应企业。
- ◆使员工保持良好的工作心态、对工作充满激情、传递正能量。
- ◆通过培训使学员掌握职场的沟通技巧、礼仪规范，改善自身形象，提升企业品牌。

### 【课程收益】

新入职员工，由于对工作环境的改变及职业前景的不确定性，往往使其工作态度和情绪受到负面影响。

这些不良心态和情绪会给工作造成一系列的问题，比如：工作时冷漠态度和消极执行、及不良情绪导致的沟通障碍甚至服务事件等。如不及时消弭，长期积累，这些问题将对服务质量、企业形象，乃至企业利益造成巨大损失。

如何使新员工在工作中培养良好的心态、树立积极的工作态度、保持良好的工作情绪，以维护进而增长企业利益，对企业来说都显得尤为重要。对员工而言，拥有良好而积极的心态和情绪，将是迅速超出同济，奠定自我岗位基础，乃至快速实现提升的不二法门。

【课程对象】 企业新员工

【课程时间】 6小时

【课程说明】 本课程采用案例+讲授+互动的授课形式，使学员轻松完成培训内容。

### 【课程大纲】

#### 模块一：职场形象礼仪素养提升

授课形式：演示、演练

- 1、职场个人形象的作用及包含的内容
- 2、职场行为举止形象（表情、站姿、坐姿、走姿、手势的运用及禁忌）
- 3、职场人际往来形象
  - 称谓礼仪
  - 问候礼仪
  - 介绍礼仪

- 握手礼仪
- 位次礼仪

## **模块二：职场有效沟通技巧提升**

**授课形式：游戏、讨论、讲授**

- 1、沟通的三层含义
- 2、常见的不良沟通心态及模式
- 3、积极沟通的技巧
- 4、不同渠道沟通的技巧
- 5、不同性格人的沟通技巧
- 6、上行沟通技巧
- 7、平行沟通技巧
- 8、下行沟通技巧

## **模块三：职场角色认知与心态培养**

**授课形式：案例、讲授**

- 1、职业人的分类
- 2、新人误区
  - 惯性思维
  - 眼高手低
  - 不懂装懂
- 3、如何应对职场挫折
  - 度过蘑菇期
  - 正确对待挫折
  - 放低自己
  - 正确对待压力
- 4、心态模式的认知与转变
- 5、解决问题能力提升
- 6、工作方法技能提升
- 7、用心把事情做好
- 8、做事情不用心的表现
- 9、培养职业化工作态度的要领
- 10、四个反思

## **模块四：用服务代替管理**

- 1、服务的新认知——不要曲解服务

- 2、 如何乐于工作和气生财
- 3、 如何在服务中体现个人价值
- 4、 如何让服务工作快乐地成功

### **模块五：团队融入与协作**

**授课形式：团队游戏、讨论、讲授**

- 1、 你的梦想是什么？
- 2、 团队可以为你的梦想提供什么帮助？
- 3、 如何实现和谐竞争
- 4、 决定团队成败个人因素
- 5、 10 个问号看自己
- 6、 如何成为最有价值的队员

**【注】**：以上内容可根据具体要求进行调整。