

员工职业素养提升》

授课讲师：何慧

课程背景：

在职场中，部分员工对自己、对他人缺乏正确的认识，缺乏有利于职业发展的职场心态，再加上缺乏交往技能，以至于要么不敢主动与人交往，要么把自己封闭起来，压抑自己的发展动力。员工职业素养是职场人的重要能力，和谐的人际关系则是新员工职业发展的基础，本课程就如何帮助员工提高职业素养，建立良好的沟通桥梁展开，旨在促进员工的职业素养与职业能力提升。

课程收益：

- 提升职业素养，理解工作执行力，学会自我调节情绪，与人和谐相处；
- 快速识别同事、上下级以及他人的行为风格，找到与人和谐沟通的密码；
- 学会自我调适，理解情绪压力，建立与他人的同理心，促进职场和谐；
- 培养员工的职场礼仪，懂得职场规范与边界，建立自信，树立美好形象。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：职场人员

课程方式：理论传授+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一章、职场礼仪是职场必备的竞争法宝	<p>礼仪不是简单的站、坐、行、蹲，而是通过各种礼仪行为，展现我们内在智慧、外在圆融的生命状态，如何提升情商？如何接人待物中展现魅力与素养？本课程理论：情商+礼仪+心理学落地实操课</p> <p>1、品牌形象力对工作产生的影响 您就是公司的“立体行走名片”</p> <p>1) 个人的外在品牌表达力传递出内在价值与涵养</p>	<p>课程目标： 本章节系统而全面的进行了职场交往的礼仪细节梳理，贴合实际工作场景分小组成果展示+老师点评</p>

	<p>2) 客户的认知来自于特定的评价系统</p> <p>3) 把自己打造成公司的“奢侈品名片”</p> <p>头脑风暴：工作中有哪些让人舒服的礼数礼节</p> <p>2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界</p> <p>3、见面礼仪 – 文雅得体闻者心悅</p> <p>现场情景剧演练：《拜访重要大客户》</p> <p>4、介绍礼仪 – 有先有后清晰简明</p> <p>5、握手礼仪—握对手，永远是朋友</p> <p>6、名片礼仪 – 心与心的交流从了解开始</p> <p>7、接待礼仪 – 洒扫庭院热誠相待</p> <p>1) 职场接待中的引领陪同</p> <p>2) 接待三声，热情三到</p> <p>3) 礼遇客户、引领客户、主陪客户、超越客户</p> <p>4) 商务接待座次礼仪</p> <p>5) 电梯、楼梯遇见同事招呼礼仪</p> <p>8) 乘车礼仪及会议座次</p> <p>9) 中餐商务宴请礼仪</p> <p>8、阶段性总结及承上启下</p>	
<p>第二章节：职业化状态打造与个人服务效能激活</p>	<p>此课程注重不但传授学员“投入”的工具，同时解决影响其工作效率意愿的问题，在被动状态下运用调整状态、创意思维的工具，改善工作质量，提升工作效能</p> <p>由内而外建立“操之在我”的工作心态，成为“快乐工作”的践行者</p> <p>1、“工作现状”自测及分析</p> <p>测一测：看看我的工作状态如何？</p> <p>2、视频：到美国西雅图派克鱼市参观一下</p> <p>3、引导学员思考“快乐工作”的核心是“服务生命”</p> <p>4、如何通过服务团队、服务同事聚焦自我核心竞争力</p> <p>1) 觉察自我优势</p> <p>2) 找到自己不足及短板</p> <p>服务能力聚焦练习：通过核心竞争力打造服务能力</p>	<p>课程目标：</p> <p>通过查看自我现状，引发职业规划思路，拟定自我成长路径进行思维梳理，工具：核心竞争力聚焦表</p>

<p>第三章节： 规划自我发展与高效工作落地</p>	<p>1、年度目标制定——方圆规划图 头脑风暴：进行目标管理的人生有哪些好处？ 1) 生产力金字塔；核心价值观、长/中/进目标 2) 个人愿景与职业目标的设立 3) 工作目标的来源：六维架构 小组讨论：知道做不到的背后隐性原因是什么 工具导入：方圆规划图聚焦我的年度目标</p> <p>2、利用工具让效能管理更有效——宝洁工作法 章节导论：如何优化我们繁杂的工作？ 1) 有效利用时间的三个核心 2) 宝洁工作四象限法进行效能管理</p> <p>工具一：月度工作规划表 工具二：周高效时间管理工具</p> <p>7、针对课程中的细节进行提问答疑 8、所有章节总结回顾</p>	<p>课程目标：本章节是依靠上一章节的承接，进行落地部分的工具导入，让培训真正有结果</p>
<p>第四章节、 沟通到位，效率加倍之领导同事沟通技巧</p>	<p>在企业内部，领导最喜欢能够及时汇报工作的下属，这是互通信息、提升工作效率的关键环节，也是保证高效协作的第一步，如何和领导保持畅通的沟通渠道，以及如何在工作中获得同事们的支持，本课程从沟通方面将做探讨。</p> <p>1、 职场身份定位是最好的人际关系技巧 视频：我说错什么了？</p> <p>2、 沟通的定义 视频：这是真正有效沟通吗？</p> <p>3、 实际工作中我遇到的问题是？ 思考：我们在工作当中实际遇到的问题有哪些？</p> <p>4、 沟通的框架模型 1) 怎么说比说什么更重要 2) 沟通的意义取决于对方的回应 3) 维持沟通场域不破是关键 练习：如何在沟通中建立此框架</p> <p>5、如何向领导正确汇报工作 讨论：如何在领导说话的时候明白其核心思想意图</p>	<p>课程目标： 课程导入；对沟通的深刻理解；深挖工作中遇到的关于沟通的问题进行分类并探索解决办法</p>

6、向领导正确发表异议的 3 技巧

7、与平级、或跨部门沟通困难的原因

- 1) 组织分工不明确
- 2) 各部门目标差异及“部门墙”现象
- 3) 客观存在的个体差异
- 4) 缺乏技能

8、如何获得同事和其他部门的工作支持？

思考：我凭什么配合你？

9、下属沟通：说不清楚做不到，说不明白做不好

- 1) 如何说清楚讲明白
- 2) 人际关系法则