

职业化素养与业务技能提升培训

主讲老师：唐黛琳

培训对象

电力企业员工、班组长等。

课程时间

2-3天（6小时/天），内训可根据客户实际情况进行模块组合，调整课程时间长短。

课程收益

- 塑造员工职业化心态，积极工作，提升工作效率；
- 提升员工目标管理技能，承诺没有任何借口，增强企业凝聚力和竞争力；
- 帮助员工认知合作才能聚集力量、抱团才能赢得天下；
- 帮助员工化解压力，减少员工抱怨，提高员工工作效率和积极性
- 掌握保持积极情绪的方法，提升职场情商；
- 掌握有效的聆听、发问、表达、反馈、非语言沟通等技巧；
- 掌握与上级、下级、同级以及客户的有效沟通的要点和方法；
- 学习职场商务礼仪，打造专业化职业形象；
- 帮助员工全面提升职业竞争力。

授课方式

理论讲授、实战演练、案例讨论、培训游戏、经验分享、现场答疑

课程大纲

第壹篇 个人职业化与职业素养的提升

（一）什么是职业化？如何将自己职业化？

- 1、职业形象：看起来像干那一行的样子
- 2、专业知识：听起来像干那一行的样子

- 3、工作态度：做起来像干那一行的样子
- 4、文化理念：想起来要像干那一行的样子

(二) 个人职业化心态修炼

1. 相信
2. 用心
3. 坚持
4. 创新
5. 简单

案例分享：

- 陕西电力“服务之星”刘进的先进事迹
- 曾国藩读书的故事
- 爱因斯坦成功的秘诀
- 微软公司高级人才面试题
- 做一个卖豆子的人
- 视频分享：没有不可能
- **培训游戏：神秘的九子图**

(三) 高素质员工职业素养的八项修炼

- 1、有独一无二的核心竞争力
- 2、有八匹马也拉不住的自信与决心(求胜欲望强烈)
- 3、有超乎想象的学习力和思考力
- 4、如蜜蜂采蜜般的团队合作精神——没事多帮同事搭把手
- 5、有细致入微的洞察力
 - 风景图片回忆法
 - 对比找茬法
 - 用便条记录法(四项记录法：重要和紧急)
 - 写文章和短信不要写错别字，复查一遍
- 5、有风驰电掣的执行力
 - 级交代事情要当作重要的事情来对待，哪怕是无心的一句话
- 6、有赴汤蹈火的责任心
- 7、有打不倒的小强般的忍耐力和韧劲。

四、员工高素质培养的要领

- 1、让上司知道——自动报告你的工作进度
- 2、让上司放心——对上司的询问有问必答，而且清楚
- 3、让上司轻松——充实自己，努力学习，才能了解上司的语言
- 4、让上司省事——接受批评不犯两次过错
- 5、让上司有效——不忙的时候要帮助别人
- 6、让上司圆满——毫无怨言地接受任务
- 7、让上司进步——对自己的业务主动提出改善计划

案例分享：

- 从小程序员到总裁之路
- 小王买土豆的故事

第貳篇 职业化技能提升

(一)目标管理能力

1. 目标制定的“SMART”原则
2. 卓越绩效的“OEC”法则
3. 没有任何借口，坚决完成任务

(二)高效沟通能力

1. 影响沟通的几大因素分析
2. 高效沟通的3A法则
3. 高效沟通的六大策略

- 微笑是通行证
- 赞美是润滑剂
- 艺术说话的技巧
- 有效倾听的技巧
- 高效提问的技巧
- 同理心沟通技巧

“赞美”游戏：你有别人没有的

“倾听”演练：你真的听进去了吗？

4. 沟通中的四大禁忌

- 打断对方
- 补充对方
- 纠正对方
- 质疑对方

5. 如何与不同层级的人员沟通？

- 与上级的沟通技巧
- 与下级的沟通技巧
- 与同级的沟通技巧
- 与客户的沟通技巧

案例分析：

- 跟上级汇报工作，领导不重视如何沟通？
- 下级不及时汇报工作进度怎么沟通？
- 给下级布置工作，对方不懂也不问怎么办？
- 遇到情绪激动的客户如何沟通？
- 与客户沟通时，有语言障碍怎么办？
- 催收电费时，多次致电客户仍不交，如何沟通？
- 不能满足客户需求时，如何沟通？
- 张绍刚与刘莉莉的沟通冲突分析

(三)团队协作能力

1. 团队的定义
2. 团队与群体的区别
3. 团队的力量——个人因团队而更加强大
4. 如何培养团队精神？
 - 团结互助，善于合作
 - 真诚友善，乐于沟通
 - 顾全大局，甘当配角

案例分享：

- 大雁的启示
- 天堂与地狱

培训游戏：人椅

(一) 形象沟通的“55387”定律

(二) 电力职员的仪容礼仪

(三) 电力职员的着装礼仪

(四) 电力职员的仪态礼仪

(五) 通用商务礼仪

1. 握手礼仪
2. 名片礼仪
3. 介绍礼仪
4. 指引礼仪
5. 乘车礼仪
6. 送客礼仪

案例分享：

- 松下幸之助的形象观
- 高峰会上各企业家大咖们的商务形象分析与点评
- 抖腿“抖”掉千万合约
- 曾国藩的三千步识人术
- **示范指导、模拟练习：如何“提升”你的职业形象魅力指数**

第四篇 情绪与压力管理技巧

(一) 正确认识情绪与压力

(二) 软糖实验：情商的价值与力量

(三) 情绪对身体的影响

(四) 踢猫理论：情绪是会传染的

(五) 不良情绪产生的原因分析

(六) 情绪管理 ABC 理论及应用

1. 案例分享：诱发不良情绪的常见不合理信念及矫正术
2. 重新构建负面认识与心智模式
3. 现场练习：用 ABC 理论重建积极心态

(七) 培养幽默、诙谐与快乐的情绪

(八) 驱除“黑点思维”，培养乐观心态

(九)学会宽容，接纳自己和他人

(十)学会自我激励，提升幸福感

- 1、奖励法
- 2、微笑法
- 3、运动法
- 4、学习法
- 5、转移法
- 6、发泄法
- 7、忽视法
- 8、交友法

(十一) 缓解消极情绪的方法

1. 识别抑郁情绪
2. 抑郁量表测评与预防
3. 不良情绪的“STOP”技术
4. 制怒的五大个要点
 - 明白自己发怒的诱因
 - 培养理性的认知
 - 寻找有效的解决方法
 - 学会角色转换，从别人的角度看待问题
 - 意识到发怒是害人不利己的行为