

# 职业化素养与职业礼仪

主讲老师：唐黛琳

## 培训对象

企业基层员工、班组长等。

## 课程时间

1天（6小时）

## 课程收益

- 塑造员工职业化心态，积极工作，提升工作效率；
- 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
- 掌握与上级、下级、同级以及客户相处沟通之道；
- 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)高素质员工的九大职业素养

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

## **第贰篇 职业化心态建设**

### (一) 心态对人身心的影响

### (二) 成就人生的十大积极心态

### (三) 毁坏人生的十大消极心态

### (四) 个人职业化心态修炼

1. 相信
2. 用心
3. 坚持
4. 创新
5. 简单

### (五) 塑造积极心态的六种方法

1. 把职业当事业，培养老板心态
2. 工作要有目标，成功要有野心
3. 积极心理暗示，一切皆有可能
4. 驱除“黑点思维”，学会减压放松
5. 改变消极习惯用语
6. 学会宽容，欣赏他人

#### **案例分享：**

- 棺材故事
- 两个皮鞋推销员
- 从前台到身家百亿的阿里巴巴合伙人

- 爱因斯坦成功的秘诀
- 做一个卖豆子的人
- **培训游戏：神秘的九子图**

#### **视频分享：**

- 没有不可能

#### **心理测试：**

- 你看到了什么？

## **第参篇 商务办公礼仪**

### **壹、办公室的礼仪**

- (一) 与同事相处的礼仪与技巧
- (二) 与领导相处的礼仪与技巧
- (三) 与客户相处的礼仪与技巧

### **贰、商务通信礼仪**

- (一) 接打电话礼仪
- (二) 公文书写礼仪
- (三) 收发传真礼仪
- (四) 电子邮件礼仪

### **参、商务会议礼仪**

- (一) 组织会议的礼仪
- (二) 参加会议的礼仪

### **四、办公室的五大禁忌**

## **第四篇 商务会面礼仪**

### **一、职业形象礼仪**

### **二、商务接待礼仪**

### **三、称呼礼仪**

### **四、奉茶礼仪**

### **五、名片礼仪**

### **六、握手礼仪**

七、介绍礼仪

八、 进出电梯礼仪

九、 陪同引导礼仪

十、 上下楼梯礼仪

十一、 出入房间礼仪

十二、 言谈沟通礼仪

十三、 送客礼仪

- 示范指导、模拟练习
- 就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评