

# 《职场人员 11 项基本素质培养》

(2—3 天、每天 6 小时)

课程描述：思维决定行为，思路决定出路，“神即道，道法自然，如来”。

任何一个团队，都需要职员具备过硬的素养和专业精神，但是在培养和实践中，往往确因人而异，因为一个企业的文化和习惯，就是老板的文化和习惯。所谓“跟好人习好人，跟坏人做假神”。本课把职场中培养职员基本素养归结为十一个方面。力求一一梳理解剖，有理有据，有章可循，有法可依。即 1、人品端正，作风正派；2、有强烈的信心；3、勤于思考，做个有心人；4、能吃苦耐劳；5、良好的心理素质；6、坚持不懈极有韧性；7、广泛到位的交际能力；8、头脑行动反应要快；9、一贯的销售热情；换位思考；10、知识资讯面宽广；11、有足够的智慧和市场洞察力。学习提升是一个日积月累的工程，必须先循序渐进。

## 一、神即道？

- 1、人们把自己不能解释、分析、判断和得出正确结论的事物或人称为“神”。
- 2、“神”：是指高于人们认知范围的思维和逻辑层次解释
- 3、“道”：道理、规律、自然法则和事物内在的逻辑和顺序。

## 二、道法自然

万事万物都有其自身的规律，而规律是可以摸索研究、实践和遵循的。规律就是来自大自然并不神秘。

## 三、如来

客观规律不以人们意志转移动，就应该接受面对。

“天变不足畏，祖宗不足法，人言不足恤。”

从哪些方面提升自己的素养和技能？

## 一、人品端正，作风正派

(一)、交什么样的朋友？

孔子曰：“益者三友，损者三友。友直，友谅，友多闻，益矣。友便辟，友善柔，友便佞，损矣。”

(二)、先做人，后做事，偶尔做做秀

先做人：善良、厚道、宽容，让身边每个人都喜欢你；

后做事：每天比别人多工作 20%，成功率偶尔作作秀比别人高了 50%；

偶尔作作秀：给员工寄月饼；

尊重（不带一人）、共赢（为盛大赚了 13 亿美金，日薪 50 万）、沟通（与盖茨的交流）：

(三)卖人格魅力再卖产品：

## 二、有强烈的信心：（包括三个方面）

一是对自己有信心：

二是对企业有信心：

三是对产品的信心：

## 三、勤于思考，做个有心人

“有心人天不负”，只有对什么都注意观察、分析、总结、归纳、提炼，才能使自己的工作做出成绩。“学为中，弃为下，悟为上”。

案例 1：《中国人与美国人思维和行为的差别》

案例 2、《男人和女人的思维和行为差别》

案例 3、企业每一个职员和你的客户是怎样的性格，怎样的水平和怎样的

工作作风？你留意过吗？

#### 四、工作生活都能吃苦耐劳

营销工作人员是很苦的，没有能吃苦耐劳的精神是干不好的。能吃苦耐劳是营销人员必备的，同时也是营销人员的资本。

案例 1：创业“狂人”马云背后的女人张瑛

案例 2：全球华人联合会主席吉祥教授的经营观——吃苦就是快乐

#### 五、具备良好的心理素质

因为营销工作充满酸甜苦辣，可以说挫折是家常便饭，没有良好的心理素质是干不下去的。有许多营销人员受到一些挫折后，就掉队转行，“不经历风雨，哪能见彩虹？”

案例 1：办事果断、表现良好的心理素质——诸葛亮的空城计

#### 六、坚持不懈、极有韧性

做成一笔生意，不是一帆风顺的，要遇到许多问题与障碍；一定要有韧性、耐心，百折不挠，真诚所至，金石为开。

案例分析：农业银行上海分行坚持不懈 破解客户思维定

1、坚持不懈，达成银企双赢

2、改变客户观念，先从改变自己开始（找准客户/打破思维定式/提高效率）

案例：江南春怎样从传统的 Ti 行业广告，走入楼宇液晶电视媒体的？

颠覆：从陈天桥到下公车的转变，从屈原经历到思维开发；

坚持：三个月花完了 6000 万，后续资金从哪来呢？

韧性：说服楼宇的管理者合作。

案例：马云身体力行的经营哲学：

“服务的自由”——“让天底下没有难做的生意”

## 七、广泛到位的交际能力

营销工作实质就是公关过程。一般说来一名优秀的营销人员一定是一名优秀的公关人员。

案例 1、大多数的男人一辈子只做 3 件事：自欺、欺人、被人欺：

自欺：男人爱盲目自信

欺人：汉奸、二腿暴发户、刚刚掌点权的人

被人欺：为事业、为女人、为自己被人欺

案例 2、《社交公关基本礼仪》

案例 3、交际中的机智和幽默

## 八、头脑行动反应要快：营销人员要具备狐狸的狡猾，猎鹰的机敏。

案例 1：“大水牛与点水雀比能力”

案例 2：把销售业务做成功有三个方法：

第一：找到或者创造属于自己的机会；

第二：学会把产品（或服务）卖出去；

第三：一定会等到“胜利那一天”到来。

案例 3：找到解决问题最关键、最巧妙的办法

日本化妆品厂空肥皂盒的事件

案例 4：1921 年 6 月 2 日、德威特·华莱士与《读者文摘》19 种文字、48 个版本，发行 127 个国家和地区，订户 1 亿人，年收入 5 亿美元的机遇

## 九、具有一贯的销售热情和说服能力

一个人的能力有差异，但关键是看你能发挥出来多少，这就取决于热情。用自己的热情来点燃对方的斗志。用你的说服能力去使顾客觉得有道理，一个人说服能力很强，但没热情等于零。

案例 1、郎咸平演讲：中国有廉价劳动力优势么？

“产业链竞争”，以芭比娃娃为例。六大软性环节是：一产品设计，二原料采购，三长途运输，四订单处理，五批发经营，最后一个，零售。

9、99 美元/个（在美国）：

价值最低的、浪费资源、破坏环境、剥削劳动的制造环节在我国。而其他有价值的环节基本上全部掌控在欧美各国手中。

我们创造一元的价值，美国人获取 9 倍的利润，你说我们还有廉价劳动力的价值吗？

案例 2、高效能积极思维的销售员的七个习惯

案例 3、乔吉拉德的热情和说服力

## 十、换位思考、知识资讯宽广

销售是一个思维信息说服和智慧博弈，是需要加强自身不段学习提升的。

案例 1：每天养成关心国家大事看新闻联播的习惯

案例 2：多交知识视野资讯丰富的朋友。

案例 3：唐僧的马和拉磨的驴

世界上最失败的销售员并不是身无分文的人，而是没有准确目标的人。

案例 4：蒙牛集团海纳百川，做好顾客满意服务对策：

## 十一、有足够的智慧和市场判断力

营销人员的言行举止都代表你的公司，营销人员是一个企业的外交官。同时

通过你来向社会反映企业的形象、精神面貌、企业文化、理念。

案例 1：《三粒谷穗》：

案例 2：宝马中国市场销售使命感和责任感案例分析

案例 3：王老吉考智慧胆识打入市场

小结回顾：

- 1、人品端正，作风正派/2、有强烈的信心;
- 3、勤于思考，做个有心人/4、能吃苦耐劳;
- 5、良好的心理素质 /6、坚持不懈极有韧性;
- 7、广泛到位的交际能力/8、头脑行动反应要快;
- 9、一贯的销售热情/10、换位思考、知识资讯面宽广;
- 11、有足够的智慧和市场洞察力