
心态修炼与巅峰激励

【课程背景】

“员工的职业化，企业的主根基”，作为现代经济的核心枢纽，企业的服务质量、服务水平，关系到企业自身的长期可持续发展，同时它也具有很强的社会性，涉及千家万户的切身利益影响着社会生活的各个方面。作为员工,面对客户代表着整个企业，个人所行、所言直接关系到企业的整体利益和形象，关系到客户对企业的信任、关系到自己与同事协作的质量。必须以高度的责任感、敬业度和使命感要求自己，充分认识职业化的重要意义，抓好服务质量管理。但是：

- 为什么员工做事消极被动，凡事听之任之，总说：“我也没办法”；
- 为什么员工松散，懈怠，没积极性，做事消极被动；
- 为什么员工对工作缺乏热情，抱怨牢骚；甚至在岗时还在干私事；
- 为什么员工当一天和尚撞一天钟，得过且过，没有长远的目标和计划；
- 为什么员工缺乏责任感与开拓精神，遇到问题总是习惯找借口推卸责任；

这些现象的根源是员工的职业化出了问题！心态决定行为，行为导致结果，当我们看到结果不好以为是因为行为出了差错，而要改变员工的行为，必须先从改变观念开始、激发员工工作热情，调动员工积极性，发挥员工创造性的内在动力，再给予方法、**后改变行为、赢得企业利润的最大化，提升企业的核心竞争力。

让员工们从思想深处塑造阳光心态，树立正解的服务观念、拥有快乐职场，为企业打造一支敬业踏实，自动自发，没有借口的优秀团队，真正做到从普通到优秀、从优秀到卓越！

【课程时间】：1天（6小时/天，标准版）

【培训主讲】：李椿雨 老师 中国实战派管理讲师

【课程大纲】

第一讲：角色的意识的转换

- 1、社会与职场是两回事----客户毕竟是客户，江湖义气不能实现客户价值！
- 2、功劳与苦劳是两回事----做了许多事，很辛苦，不代表你有了结果；
- 3、批评与表扬是两回事----批评与表扬不能相抵，功是功，过是过；
- 4、过去与现在是两回事----过去只说明过去，价值体现于现在；
- 5、对人与对事是两回事----不能带个人情绪去工作，对事不对人；
- 6、感情与原则是两回事----不是不通情理，而是是非分明；
- 7、朋友与同事是两回事----班上和同事，班下是朋友；
- 8、家庭与公司是两回事----不能用私人的东西为公家服务，也不能公家的东西为私人所用；
- 9、个人与团队是两回事----放下个人英雄，寻求团队合作，在共赢中实现自己；
- 11.情绪与职业是两回事----放下个人情绪，聚焦团队目标，树立职业形象；
- 11.成长到责任是两回事----放下小我，主动承担团队责任，在责任中成长；

第二讲：人在职场应该具备的心态

1.优秀员工心态修炼之——责任心

- 1) 成功者承担责任，失败者逃避责任
- 2) 你的岗位在哪里，你的责任就在哪里
- 3) 优秀员工：请你扛起你的责任
- 4) 责任是能力中的核心能力（许三多精神：傻的职业精神，不抛弃、不放弃）
- 5) 责任有多大，舞台就有多大；
- 6) 强者承担责任 弱者逃避责任
- 7) 弱者的思维方式：怨妇思维与强者思维（日本丰田的企业文化）
- 8) 用责任换信任，负责，是一个人追求上进的表现（日本国宝级匠人：升职加薪的“秘诀”）
- 9) 找方法还是找借口

2.优秀员工心态修炼之——主人心

- 1) 公司是你的船，与企业共命运
- 2) 是企业成就了你，离开企业你什么都不是
- 3) 优秀员工：不是为别人打工，而是为自己工作

3.优秀员工心态修炼之——换位心

- 1) 换位思考，将心比心，老板其实很难当
- 2) 员工干得不顺心可以跳槽，老板又能往哪里跳呢

3) 优秀员工：多替公司想一想，站在老板的角度想问题

4.优秀员工心态修炼之——实干心

1) 三分七华，七分实干，实干决定成败

2) 拒绝空谈：把“心”沉下去，把“事”干起来

3) 优秀员工：我是实干派：将“实干”进行到底

5.优秀员工心态修炼之——敬业心

1) 敬业才能精业，敬业才能立业，敬业成就事业

2) 没有不重要的工作，只有不敬业的员工

3) 优秀员工：你的“敬业精神”价值百万

4) 与工作谈一场恋爱

5) 与富有激情的人交朋友

6) 学会热爱“麻烦”

7) 稻盛和夫的六项精进

6.优秀员工心态修炼之——团队心

1) 人在一起叫聚会，心在一起叫团队

2) 缺乏团队意识的群体 不过是一盘散沙

3) 优秀员工：先问问自己，为团队做了什么

7.优秀员工心态修炼之——积极心

-
- 1) 珍惜工作不抱怨，不带情绪来上班
 - 2) 停止抱怨：与其抱怨，不如改变
 - 3) 优秀员工：闭上抱怨的嘴，迈出感恩的腿

8.优秀员工心态修炼之——忠诚心

- 1) 跳槽不如卧槽，忠诚的最终受益者是自己
- 2) 忠诚至高无上，没有忠诚，能力就无用武之地
- 3) 优秀员工：“剩者为王”，忠于公司，等于成就自己
- 4) 什么是忠诚
- 5) 从三国演义看忠诚的重要性
- 6) 职业人忠诚的表现：
 - a) 忠诚于自己的企业；
 - b) 忠诚于公司的规章制度
 - c) 忠诚于自己的上司

案例：支持领导，就是支持你自己

9 优秀员工心态修炼之——感恩心

- 1) 没有卑微的工作，只有不懂感恩的人
- 2) 学会感恩：接受工作的全部，才能享受完整的快乐
- 3) 优秀员工：感恩企业、感恩老板、感恩同事……

-
- 4) 对企业感恩：提供平台、工作机会、丰厚待遇、拓展关系…
 - 5) 对领导感恩：传授技能、认真指点、明确方向、承担风险；
 - 6) 对同事感恩——无私协助、鼎力支持；
 - 7) 对父母感恩——太阳光大，父母恩大。
 - 8) 互动 1：感恩分享：你的感恩故事
 - 9) 互动 2：在公司里，你还要感谢谁？

10.优秀员工心态修炼之一——自燃心

- 1) 凡事正面积极：“积极”不“心急”
- 2) 凡事巅峰状态：“巅峰”不“癫疯”
- 3) 凡事主动出击：“主动”不“被动”
- 4) 凡事全力以赴：“全力”不“尽力”
- 5) 原动力：如何挖掘动力让员工跑起来
- 6) 行动力：用行动付出到令自己感动
- 7) 坚持力：打造辉煌职业生涯，坚持到底
- 8) 承诺力：对企业、工作和自己公众承诺