

# 课程名称：《以职业信念、行为习惯为核心的职业素养修炼》

讲师：任兰兰 6课时

## 课程背景：

身为社会人，在企业工作，具备一定的职业素养是非常有必要的。

如果学历是一个人进入企业的“敲门砖”，如果说职业技能是应聘岗位的必要条件，那么，职业素养则是能够支撑我们在职场和社会中产生更大价值的根基。

中国古代哲学家荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

商务人士是企业形象对外展示的第一窗口，是企业的门面，也是人际交往中至关重要的一环，职场交往中，面对客户、领导、同事，对方感受到的职业素养高低好坏无疑也影响着职场合作的成败。因此，职业素养与行为习惯是本课程最重要的方向。

本课程根据学员岗位特点，根据职场不同场景进行课程设计，从职业素养提升、职业形象打造、职业行为训练、商务交往场景化讲解与模拟、人际交往语言表达等多个方面展开。

## 课程收益：

使学员具备基本的职业意识

场景化模拟职业化行为规范

## 课程大纲：

### 一、职业心态与认知-最基层的工作，最高的职业眺望

- 1、职业人士的四类“人才”：才、材、财、裁
- 2、四种类型的员工状态：废品、半成品、极品、毒品
- 3、职业人士必备的四种心态与意识
  - 服务意识
  - 团队意识
  - 成本意识
  - 管理意识
- 4、角色认知、接纳不同
  - 游戏：测测你的性格色彩

- 为什么我们对待事物会有不一样的观点？
- 人的7个不同层次和追求：奴、徒、工、匠、师、家、圣

## 5、什么是职业素养？

- 讨论：生活中感受到的最好的和最差的人际交往案例
- 为什么人人要具备职业意识和行为？

## 6、职场必备的服务意识-客户服务的三个层次

- 无感：无怨言，但一定有感受
- 满意：达到职业标准
- 忠诚：个性化服务并超出行业标准

## 7、客户满意的五个因素

- 可靠性-态度
- 响应性-及时
- 安全性-专业
- 情感性-耐心
- 有型性-形象

## 8、主动积极

- 主动和不主动的区别和影响
- 主动示好与人，这种能力不花钱，但获得感高于钱
- 良好的关系，都是从主动友好开始的
- 主动服务，让你的行为变得“招财”
- 事业的伟大是通过无数件小事儿成就的

## 8、职场自我管理能力

- 职业信念-最底层的工作，最高的职业眺望
- 责任意识-不给别人添麻烦
- 时间管理-任何事情提前行动
- 主动沟通-日本长寿企业必备技能“报联商”

## 二、形象走在能力之前-职业素养之形象塑造

### 1、形象意识-减少沟通的成本

- 关于形象重要性的数据解读【梅拉宾法则】
- 形象对家庭关系的影响【夫妻关系】
- 每个人都有追求美的权利，但不是任何人都有追求美的能力
- 形象对家庭教育的榜样作用
- 昂贵的服装不等于良好的气质
- 我们肩负者社会和国家的责任

### 2、干练有气场的发型建议

### 3、手部形象管理

### 4、面部妆容打造

### 5、服饰与配饰的选择

## 三、穿什么很重要，怎么穿更重要-职业素养之行为习惯训练

### 1、快速拉近距离的微笑与目光

- 真诚而魅力的微笑方式（嘴笑、眼笑、心笑）
- 眼神（正常范围、注视范围、面对一至多人的眼神走向和方位）
- 视线的高低与眼神的力量决定着说服力（急人所急 想人所想的积极表情应对）

### 2、站姿挺拔彰显气度

- 挺拔站姿练习方法
- 正位站姿
- 交谈站姿
- 男士与女士站姿区别与练习方法

### 3、行走优雅凸显气质

- 步伐速度与魅力值
- 脚步与手臂的摆动

### 4、手势规范显露教养

- 指人、指物、指方向的不同展示
- 三式引领手势（直臂式、弯曲式、倾斜式）

- 递接物品
  - 介绍手势
- 5、坐姿端正表达涵养
- 正位、侧位、前后、上下、交叉
  - 入座的步骤解读
  - 不同坐姿心理解读
  - 男士与女士坐姿区别解读
- 6、鞠躬致意大国风范
- 鞠躬的历史起源与现代意义
  - 鞠躬的作用与场合
  - 鞠躬的不同角度与规范练习

#### 四、场景化职业行为与人际交往规范

##### 1、商务交往接待流程训练

- 交往接待“礼貌三到”（眼到、口到、手到）
- 根据不同职务、职称、职业进行的规范称呼、问候和寒暄方式
- 介绍（自我介绍、介绍他人、多人介绍的方法实操）
- 名片
  - 递送、接收、存放的方法
  - 忘记带名片怎么办？
  - 索取名片的礼貌方式

##### 2、引领规范

- 走廊的引领方式（方便为上）
- 轿厢式电梯的引领方式（先进先出）
- 楼梯的引领方式（低与客户）
- 大厅的引领方式（观景为佳）
- 介绍客户参观公司的手势规范
- 送到视线范围之外

##### 3、会议与办公素养体现

- 时间意识：不迟到、不早退、不耽误他人时间

- 空间意识：不霸占、不污染、不给别人添麻烦
- 声音意识：不张扬、不吼叫、不给环境添噪音

## 五、悦人悦己的职场沟通术

### 1、沟通的作用与重要性

### 2、认识沟通的障碍

- 主观偏差
- 天生障碍
- 时间不足
- 环境干扰
- 急于表达

### 3、沟通的方式

- 语言类
- 非语言类

### 4、沟通与表达的行为训练

- 看：眼观六路耳听八方
  - 看场合
  - 看情形
  - 看对象
  - 看状态
- 听：听得懂才能说的清
  - 倾听的姿态和回应方式
  - 倾听时应该准备的“道具”
- 问：如何快速通过询问达到目的
  - 开放式&封闭式
  - 如何从“问”中发现需求和问题
  - 错误的询问方式
- 说：投其所好的表达方式
  - 避免过多的专业术语

- 先说别人想听的，再说自己想说的
- 明确立场、换位思考
- 及时反馈
- 用心的赞美：发现美、礼貌请教、结合感受
- 走心的幽默：出其不意、良苦用心

#### •非言语沟通表达技巧

- 身体语言的秘密
- 人际沟通空间启示（私密空间、理性空间、未知空间、情感空间）
- 合适的语音语调（梅拉宾法则给我们的启示）

### 5、凸显涵养的表达方式

- 语态：发音、语音、语气、语调训练
- 称呼：职务、职业、职称、性别等不同类型的称呼礼仪
- 问候：问候与寒暄，是人际交往中常常被忽视的重点
- 赞美：真情实感的赞美方式与方法
- 冲突：如何避免与缓和对话冲突
  - 冲突心理分析
  - 听对方把话讲完
  - 在情绪激动的时候向对方说“NO”
  - 学会使用“对不起”而非“不好意思”
  - 冲突处理的“三变”法则

### 6、电子通信服务的沟通方法与禁忌

- 电话
  - 「接电话前期准备」
  - 停止一切不必要的动作
  - 减少环境干扰
  - 保持端正的体态
  - 「接听电话」
  - 三声之内接听
  - 自报家门、主动问候
  - 调整语速语调让对方感到舒适

- 表达完整、逻辑清晰
- 说对方听得懂的专业术语
- 邮件
  - 文件规范
  - 主题明确
  - 称呼与问候
  - 邮件正文
  - 附件填写规范
  - 落款、签名、日期书写规范
  - 转发、CC、回复规范
- 微信
  - 认知：当今社会主流社交工具
  - 微信交流反感度调查！
  - 微信语言技巧
  - 微信文字书写规范与邮件的区别