

员工职业化素养全面提升训练

一、课程前言

职业素养是职业人应该具备的品质和修养，良好的职业素养是企业衡量一个职业人成熟度的重要指标。职业素养具有十分重要的意义，从个人的角度来看，个人缺乏良好的职业素养，就很难取得突出的工作业绩；从企业的角度来看，唯有拥有具备较高职业素养的员工队伍才能实现生存与发展，因为高职业素养员工可以帮助企业节省成本，提高效率，提升业绩，从而提高企业的竞争力。

二、课程收益

收益 1：企业各级人员能认识到职业素养的重要性，树立职业素养意识；

收益 2：掌握企业员工必备职业素养的内涵，为员工自我管理和自身建设提供参考标准；

收益 3：掌握个人职业形象打造、礼仪的基本要求；

收益 4：掌握基本的沟通技巧和压力管理的基本原则；

收益 5：掌握职业定位的基本逻辑和方法；

三、课程时间及对象：

课程时间为 1-2 天（6 小时）

授课对象：企业新入职员工，青年员工，基层干部

四、培训形式

教案讲授、案例分析、小组讨论、影片欣赏等。

五、课程大纲

单元一：树立职业心态

- 1.职业素养的概念
- 2.自信
- 3.主动
- 4.敬业
- 5.忠诚
- 6.纪律性
- 7.合作精神

单元二：形象与礼仪

（一）形象礼仪概述

（二）个人礼仪

- 1.个人仪态
 - 1) 站姿
 - 2) 坐姿
 - 3) 微笑
 - 4) 眼神

2. 个人仪表

- 1) 头发
- 2) 面容
- 3) 着装

(三) 商务礼仪

1. 见面礼仪

- 1) 称呼礼仪
- 2) 握手礼仪
- 3) 介绍礼仪
- 4) 名片礼
- 5) 鞠躬礼

2. 中餐礼仪

- 1) 桌次（席位）排列原则
- 2) 位次排列原则
- 3) 中餐举止禁忌

3. 乘车礼仪

- 1) 小轿车
- 2) SUV
- 3) 多排座车

4. 电话礼仪

- 1) 接听电话流程
- 2) 转接电话流程

5. 课堂练习：T台秀

单元三：锻炼沟通能力

(一) 沟通概述

1. 沟通在职场中的重要性
2. 高效沟通三原则
 - 1) 谈行为，不谈个性
 - 2) 明确沟通
 - 3) 积极聆听

(二) 表达的逻辑

1. 结构化思考
2. 图表化表达
3. 案例分析

(三) 提问技术的应用

1. 诊断性提问
2. 渗透性提问
3. 案例分析
4. 建设性反馈——描述而非评价
5. 建设性反馈——建议而非指点

(四) 沟通中的肢体动作解析

(五) 跨部门沟通

1. 跨部门沟通的基本认知
 - 1) 案例分析：中美工人工资比较
 - 2) 跨部门沟通的现象分析
 - 3) 跨部门沟通目的与作用
 - 4) 跨部门沟通的类别
2. 跨部门沟通障碍与解析
 - 1) 影响沟通的因素
 - 2) 增加情感账户
 - 3) 进行换位思考
 - 4) 建立内部客户意识
 - 5) 知己知彼
 - 6) 梳理模糊地带（案例分析：部门新员工辅导）
 - 7) 开好跨部门会议
 - 8) 建立跨部门对接人制度

(六) 沟通案例分析

1. 沟通层级关系
 - 1) 同系统沟通层级关系
 - 2) 跨系统沟通层级关系
2. 向上沟通
 - 1) 同系统向上沟通的基本原则
 - 2) 现场演练
 - 3) 沟通策略
 - 4) 跨系统向上沟通的基本原则
 - 5) 现场演练 1
 - 6) 沟通策略
 - 7) 现场演练 2
 - 8) 沟通策略
3. 平行沟通
 - 1) 现场演练 1
 - 2) 沟通策略
 - 3) 现场演练 2
 - 4) 沟通策略
4. 向下沟通的基本原则
5. 电话沟通的基本原则

单元四：情绪与压力管理

(一) 案例欣赏—当坏情绪遇到方向盘

(二) 压力的定义及危害

1. 压力的定义

2. 压力的来源

3. 压力的危害

(三) 内部创伤的来源及应对策略

1. 创伤的概念

2. 突发创伤

3. 社会创伤

4. 识别创伤的方法

5. 对创伤的防御

1) 幻想

2) 转移

6. 弗洛伊德的理论

1) 潜意识理论

2) 性欲论

3) 释梦 (梦的解析)

4) 创伤的根源

5) 弗洛伊德的启示

7. 案例分享

(四) 外部压力应对策略

1. 改变压力的来源

1) 增加资源

2) 重新组织生活

3) 减少引发压力的原因

4) 避开某些压力源

2. 发展应对技巧

1) 提高处理工作的技能

2) 时间管理

3) 果敢

3. 对思维进行改善

1) 不作绝对的极端的判断

2) 积极的自我肯定

4. 情绪调节的方法

1) 心理方面---音乐法

- 2) 心理方面---阅读法
- 3) 生理方面---复式呼吸法
- 4) 生理方面---运动法

单元五：构建职业发展路径

(一) 职业规划基本认知

- 1.课程导入---目标设定练习
- 2.职业规划的概念
- 3.职业规划的作用

(二) 自我认知

- 1.霍兰德职业兴趣测量表练习
- 2.霍兰德职业兴趣测量表理论介绍
- 3.霍兰德职业兴趣测量表解读
- 4.性格在职业选择中的重要性
- 5.职业锚理论及其意义

(三) 如何确立自我发展目标

- 1.职业定位的原则
- 2.环境因素的影响
- 3.职业生涯规划发展路线
- 4.职业规划的类型

(四) 如何制定发展措施

- 1.职业规划行动计划表填写（课堂练习）
- 2.计划表中存在的问题
- 3.措施制定的步骤
- 4.措施制定的要素
- 5.措施制定的要领
- 6.职业规划的评估与反馈