

《员工职业化能力提升》

主讲：李丹

【课程背景】

二十大以来，中国进入飞速发展的时代，“人才强国战略”奠基了“人才是第一资源”这一强国精神。

从 VUCA 到 BANI，时代巨变，各行各业都在面临前所未有的冲击。

当人工智能以惊人的发展速度被广泛地应用，改变着我们的工作方式，处身职场中的每一个“我们”都同样地面临更为剧烈的风险和挑战。

想要成为精英职场人紧跟时代脉搏，成为企业不可或缺的人才资源，在工作中不断激发自我智识、持续成长进步、成就自我、为企业赋能、为时代高歌，不断提升自我职业化能力精进不辍提升自我核心竞争力，是员工需要思考的问题与发展的发向。

【课程收获】

- 提升学员礼仪文化素养
- 提升学员自身形象的塑造
- 加强学员的岗位专项技能
- 加强学员的职场智慧表达
- 提升学员职场智慧交往礼仪
- 培养学员健康的职业心态
- 提升学员职业化素养，从而提升企业竞争力

【培训方式】

概念陈述+理论讲解+故事演绎+案例分析+学员互动+沉浸模拟+行动引导+实操训练+回顾总结

【课群对象】 各行各业中有此类型需求的客群

【课程大纲】

第一章：数智时代，从“XIN”出发的职业化新理念

一、礼仪的起源、发展、变革与传承

- 1、礼仪的基本概念
- 2、现代礼仪的发展与变革

二、智慧职场- -以服务之心赢未来之路

- 1、“新”与“心”的联动- -服务新概念
- 2、带你走进服务新“视界”- -新视角诠释智慧职场
- 3、智慧职场的双向性表达- -平等、互赢、双舒双然

第二章：智慧职业化的外显性表达

一、视觉营销法则在职场中的智慧化应用

- 1、首因效应与视觉营销
- 2、职场视觉营销的标准、规范及有效呈现
- 3、从业人员的基础视觉管理（行业、层级、诉求表达）
- 4、从业人员的品质视觉管理（品牌价值、信任与依赖）
- 5、从业人员形象视觉管理的核心提炼- -得体、匹配；责任、愿景；
- 6、企业品牌化的意义与价值

二、智慧职场中的“人与人”触点

- 1、工作流程中每个节点都是体现“智慧”的关键
- 2、缔造有温度、有情感的智慧“表情”
- 3、智慧职场“站”位法则- -站姿、站位、站距
- 4、“走”出来品质感与专业化- -走姿、走位、借位、换位、待位
- 5、“坐”出智慧职场新体现- -坐姿的体势语表达
- 6、低体势语言如何在职场中体现“平等与尊重”
- 7、“手”当其冲的动态呈现- -示位与引领
- 8、鞠躬的正确展示- -角度与风采
- 9、握出来的智慧- -主动、热情、真诚、有序、有度
- 10、让礼貌与尊重在物品递送中流转

三、稳赢职场的行为举止动态表达

- 1、稳赢职场第一步- -迎（表情、语言、动作、情绪表达）
- 2、稳赢职场第二步- -引（手势、位势、平层、上下楼、电梯）
- 3、稳赢职场第三步- -待（行为、感觉、尊重）
- 4、稳赢职场的称呼拉近彼此距离- -称呼（身份、诉求、声调、语气）
- 5、高效工作过程中的精准位序表达（表情、语言、动作、手势、位势、情绪表达）
- 6、接待工作的全流程 SOP
- 7、高效职场接待工作的完美收官- -送（表情、语言、动作、手势、位势、情绪表达）

第三章：职业智慧表达与有效沟通

一、数智时代的 EQ 与 IQ

- 1、关于 IQ 的当代思考
- 2、EQ 是搭建个人核心竞争力的基石
- 3、EQ 是可以习得的

二、职场中的智慧沟通

- 1、与领导的沟通- -让尊重先行
- 2、与同事的沟通- -让合作优先
- 3、与下属的沟通- -让理解为先

4、与客户的沟通--多换位思考

5、与自我的沟通--分割与融合

七、智慧沟通技巧实操

1、倾听的神奇力量

2、共情与同理心

3、智慧沟通中的正向引导法

4、批评是权利、赞美是能力

5、化解矛盾的智慧沟通法

6、激励与赞美的智慧表达

7、智慧提问法则

八、智慧表达

1、智慧表达之礼

2、智慧表达之物

3、智慧表达之情

4、智慧表达之术

5、智慧表达的黄金法则

第四章、职场接待能力之会务服务接待与参会礼仪

一、会务礼仪的概念性陈述

1、解析会务厘清内涵

2、会务管理个人素养

二、会务人员礼仪素养能力提升

1、会务服务形象塑造

2、会务服务标准举止

3、会议接待语言礼仪

三、会议筹备与组织

1、会议前期准备礼仪

2、会议现场布置规范

3、会服保障细节（内容、时间、人物、突发应急）

四、会议位次礼仪

1、会议服务位次礼仪

2、政务会议座次礼仪

3、商务会议座次礼仪

五、会务接待及服务细节高品质呈现

1、会务接待迎接礼仪

- 2、会议现场迎候礼仪
- 3、会场服务礼仪
- 4、签约现场礼仪相彰

六、会务完美收官礼仪细节呈现

- 1、会议合影有礼有节
- 2、会后服务有始有终

七、会议出席与参与

- 1、准时到场并主动签到
- 2、正确着装和良好仪态
- 3、注意手机静音或关机
- 4、认真听取他人发言并做好笔记
- 5、提问和发言时保持礼貌和尊重

八、会议流程中的关键要素

- 1、会议记录与纪要
- 2、会议跟进与反馈

九、特殊场合的会议礼仪

- 1、视频会议礼仪及注意事项
- 2、现场互动式会议礼仪及注意事项
- 3、在线会议礼仪及注意事项