

新员工职业素养修炼

课程背景：

面对日益竞争激烈的职场环境，企业不断提升员工综合素养，员工的礼仪修养与职业素养被越来越多的公司发现并重视。礼仪素养的提升能够帮助职场人懂得创造他人之间更为舒适的关系，赢得更加和谐的工作环境与个人影响力，获得职场发展中更加有利的向好因素。

本课程从职场人士的实际工作内容为出发点，通过对他们的职场角色、职业形象、行为举止、沟通能力进行综合讲解，帮助他们快速认清职场角色、掌握礼仪规范，符合相关岗位的职业要求，提高在岗位上的职业能力，进一步将礼仪与素养的提升有效落地到相关的工作中，提升企业的社会效益和经济效益。

- 清晰角色：具备职场环境中面对尊者的角色身份意识思维
- 深植理念：掌握职场人必备的职业心态及对工作的敬业心
- 修炼举止：掌握基本的职场礼仪行为标准、知礼懂礼习礼
- 突破自我：提升沟通表达能力、建立更好的圆融职场关系
- 提升修养：能够在商务场景懂得分寸、成就知行合一的职业人生

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：新入职员工、三年内员工

课程方式：课堂讲解、案例分析、互动提问、视频案例、小组PK

课程大纲

导入：

一、何为真正的保障？

二、开启职业化模式：观念/态度/行为

第一讲：工作观念管理

一、职场化素养三要素

1. 认知水平——心态调整是基础
2. 有效定位——角色清晰是关键
3. 敬业精神——专注焦点是核心

【案例】不同岗位职业道德的体现

二、工作使命的确定

1. 个人在团队中的存在价值
2. 找到你的工作核心动力

三、工作愿景与价值观探索

1. 个人与公司愿景的结合
2. 工作目标与发展目标的结合
3. 充分理解公司的价值观
4. 保持价值观与目标一致
5. 职业价值观的三大结构

【讨论】个人在团队中存在的价值？

【互动】工作目标探寻与准备工作

第二讲：工作态度管理

【观点】态度比技能更重要

一、职业化态度

1. 创业心态：为自己工作
2. 积极心态：热忱地工作
3. 游戏心态：快乐地工作

二、创业心态与就业心态

1. 创业心态为我们带来？
2. 如何建立创业心态？

【互动】从“不关我的事”到“这就是我的事”

三、积极心态与消极心态

1. 如何建立积极心态？
2. 如何做好自我激励？

【互动】从“我能做什么”到“我能做改变一些现状的事”

四、游戏心态

1. 如何理解游戏心态？
2. 游戏心态带给我们什么？

【互动】从“我已经做得够好”到“实际上我还能做得更好”

第三讲：职业形象管理

一、职场形象的内塑外显

1. 内塑：精神面貌、情绪状态
2. 外显：形象管理、仪态气质
3. 岗位与职业形象的关系

二、职场仪容管理

1. 职业化发型分析
2. 面容妆容管理
3. 不可忽视的仪容细节管理

【互动】一页纸仪容管理

三、职场着装管理

1. 商务着装原则五要素
2. 着装与岗位的高度统一
3. 商务正装穿着标准
4. 商务休闲装穿着标准
5. 商务着装与配饰禁忌

四、职业化仪态管理

1. 站坐心理学体验

2. 职业化表情管理

3. 指引手势礼仪

【演练】角色模拟+讲师点评

第四讲：职场商务礼仪

一、商务会面礼仪

1. 寒暄礼

2. 称呼礼

3. 点头礼

4. 招手礼

二、职场办公礼仪

1. 公共用品管理

2. 通联电话礼仪

3. 微信沟通礼仪

三、指引介绍礼仪

1. 行进礼仪

2. 指引话术

3. 介绍礼

4. 握手礼

四、商务往来礼仪

1. 电梯乘梯礼仪

2. 陪同乘车礼仪

3. 接待送行礼仪

五、办公沟通场景

1. 会面入座礼仪

2. 沟通时间管理

3. 沟通举止禁忌

4. 重要细节管理

六、参加饭局场景

1. 位次礼仪

2. 餐桌礼仪

3. 敬酒礼仪

4. 谈资禁忌

【演练】分组分角色模拟练习+讲师点评

第五讲：职场沟通艺术

一、职场沟通全面认知

1. 沟通能力的定义

2. 影响沟通的个人因素

3. 影响沟通的组织因素

【案例】改编《扁鹊与蔡桓公》

二、职场沟通三大心法

1. 礼字当头-有效沟通的基础

2. 思维模式-达成共识的意识

3. 人际关系-重视角色与环境

【工具】沟通之门——乔哈里窗模型

【讨论】哪些细节能促进沟通达成？

第六讲：职场沟通技巧

一、建立有效的沟通目标

1. 不同类型领导分析

2. 职场内外环境分析

3. 结构性沟通要点

二、向上沟通的技巧

1. 日常汇报的 5 个步骤
2. 沟通前的问题自测
3. 不同情况的汇报策略
4. 具体汇报内容的话术
5. FT 法则：感受与事实的有效运用

【讨论】不同情况下的沟通话术

【工具】一页纸日常汇报模版

三、高情商沟通技巧

1. 注重沟通逻辑
2. 懂得察言观色
3. 精准表达措词

【案例】商务沟通的尴尬局面

总结与答疑

一、职场影响力：和“言”悦“色”

二、学习后的改变意识：具体行动计划