

《打造你的职场魅力》

(员工职业化素质素养提升篇)

【课程时间】1-3天(6个小时/天)

【课程对象】各行业基层、一线员工

【授课方式】理论讲授 20% + 互动训练 40% + 案例分析与演练 30% + 现场答疑 10%

【课程特色】

- 体验式内训课堂，帮助学员及时消化理论知识掌握技巧；
- 课堂气氛轻松活跃，现场及时解答实际疑难，让学习更加快乐有效；
- 视需要设定当场考核，巩固学员学习成果并加深记忆。

【课程收益】

- 帮助员工建立职业化的理念与精神，让员工充分理解职业化的必要性，树立优秀与卓越的职业观；
- 帮助员工塑造职业化的形象与接待规范，打造员工的成功人士形象；
- 提升员工的职业化沟通水平，增强日常交际能力，增强对上与平级的沟通魅力；
- 提升员工的自我平衡能力，掌握情绪与压力的平衡管理技巧。

课程内容：

一、员工的职业化理念建立

- 1、组织与个人为什么要职业化
 - A、哪一个更加职业化？
 - B、没有职业化的组织在 21 世纪是难以生存、发展
 - C、职业化是成就事业的金钥匙
- 2、什么是职业化？
 - A、职业化的定义
 - B、职场必备的职业化‘六维’修炼：
 - C、职业化‘六维’模型树

二、员工的职业化形象塑造

- 1、第一印象的重要性
- 2、场合着装四原则
- 3、女性员工场合着装要求与禁忌
 - A、商务正装的要求与示范
 - B、日常上班装的选择与搭配
 - C、佩戴首饰的教养与品位
 - D、魅力女人味的职场淡妆

- E、优雅大气的发型
- 4、男性员工场合着装要求与禁忌
 - A、 公务西装的选择
 - B、 公务衬衫穿着“五”原则
 - C、 公务领带的选择
 - D、 公务配饰三一定律
 - E、 关注细节（发型、鼻毛、体味）
 - F、 商务休闲装的误区与搭配技巧
- 5、体现品位修养的细节处理
 - A、 指甲
 - B、 香水

三、员工的职业化行为举止与接待规范实操训练

- 1、站、坐、走、蹲的标准仪态训练
- 2、见面问候礼
 - A、 问候用语
 - B、 尊重的眼神——你的眼睛会说话
 - C、 三米之外的“阳光”——用微笑抓住对方的心
 - D、 适当的肢体接触
 - E、 握手的礼仪规范
- 3、引领陪同礼
 - A、 主客站位
 - B、 指示手势
 - C、 进出电梯
 - D、 上下楼梯
 - E、 一般行进
 - F、 温馨提醒的运用
- 4、递送名片礼
 - A、 递送时机
 - B、 递送顺序
 - C、 递送的正确规范
 - D、 递送禁忌
 - E、 一对一递送
 - F、 一对多递送
 - G、 多对多递送
- 5、偶遇领导礼
 - A、 有声问候——问候语
 - B、 无声问候——微笑、点头
 - C、 肢体语言——尊重的关键
 - D、 偶遇的不同“地点”解读
- 6、商务转介绍礼
 - A、 介绍顺序

- B、 介绍内容
 - C、 介绍动作
 - D、 转介绍的智慧——修饰词
- 7、 座位座次礼
- A、 会客厅
 - B、 谈判桌式
 - C、 签约式
 - D、 乘车座次（公务车、私家车、出租车）
- 8、 商务宴请礼
- A、 宴请准备
 - B、 中餐宴请——座次、点菜、餐具使用、禁忌、日常误区
 - C、 西餐宴请——座次、点菜、餐具使用、禁忌
 - D、 “酒”的礼仪
 - E、 餐桌上的话题把控

四、 员工必备的职业化心态修炼

- 1、 五大心态误区
- A、 自卑——好像突然间变笨了
 - B、 害怕犯错——这是一个致命的错误？
 - C、 希求宽容——我应该更受宽容吗？
 - D、 嫉妒——他凭什么比我好，凭什么做我的上司
 - E、 孤独——没有人可以理解我
- 2、 如何塑造积极乐观的心态？
- A、 如何进行‘远见’心态塑造？
 - B、 如何进行‘自信’心态塑造？
 - C、 如何进行‘热情’心态塑造？
 - D、 如何进行‘果决’心态塑造？
 - E、 如何进行‘坚韧’心态塑造？
 - F、 如何进行‘忠诚’心态塑造？
 - G、 如何进行‘宽容’心态塑造？
 - H、 如何进行‘感恩’心态塑造？

五、 员工的职业化沟通技巧训练

- 1、 沟通的概念
- 2、 不同性格人的具体特点——快速了解 TA 的喜好与厌恶（一分钟性格测试）
- A、 老虎型
 - B、 孔雀型
 - C、 考拉型
 - D、 猫头鹰型
 - E、 变色龙型
- 3、 职业化沟通的技巧——望、闻、问、切（听从指挥游戏）
- A、 表示尊重的技巧

- B、 设身处地聆听的技巧
 - C、 恰如其分的提问
 - D、 及时有效的反馈
 - E、 准确的表达
- 4、 赞美的技巧训练
- A、 为什么要赞美
 - B、 赞美的技巧
- 5、 与不同风格上司沟通的技巧
- 6、 与平级同事的沟通技巧

六、员工的职业化情绪与压力管理

- 1、 你的压力来自哪里？
- A、 内部压力
 - B、 外部压力
- 2、 如何管理你的情绪与压力
- A、 不让负面情绪过夜
 - B、 拥有一种信仰
 - C、 让愉悦自己成为习惯
 - D、 有一定的兴趣爱好
 - E、 知足常乐
 - F、 修炼你的大爱