

九段员工特训营

课程大纲 (2 天版)

课程背景：

执行力和职业化是企业发展中不可避免必须要面对的问题，突破团队管理瓶颈，从游击队向正规军转化是企业迈向规范化的必然选择！本课程浓缩《狼性团队执行力》和《卓越团队职业化》课程精髓，帮助企业将职业化理念与执行的方法快速融入到员工的思想行为中。

九段员工特训营，致力于解决以下问题：

- 1) 员工工作没有结果，却找了一大堆理由和借口？
- 2) 制度出台以后，总是难以贯彻下去，制度变形、不了了之？
- 3) 企业总是靠老板拖着走，员工工作缺乏主动性和责任心？
- 4) 团队成员工作没激情，给了工资也不尽力，做一天和尚撞一天钟？
- 5) 员工离职后，大量利用原有公司客户资源来牟取私利？
- 6) 企业核心技术，被员工窃取后流传给竞争对手？
- 7) 员工不认真工作提升自我价值，而天天打听别人的薪水，愤愤不平？

课程收益：

- 1) 帮助学员树立以结果为导向、以客户价值为方向的思维习惯和行为习惯，提升团队组织能力；
- 2) 帮助学员树立商业价值交换和敬业精神的理念，让团队生产力大幅提升；
- 3) 帮助学员找到提升自身价值的核心密码，提升职业化形象和职业素养；
- 4) 帮助学员掌握高效工作沟通的方法与技巧，提升沟通能力；
- 5) 帮助学员建立执行理念，导入结果管控的执行工具；
- 6) 帮助学员发现日常工作执行力问题，教会员工正确的工作方法；
- 7) 帮助学员树立良好的职业心态，完成从大学生到职业人的转变。

课程时间：2 天

授课对象：企业骨干员工、新进员工、应届大学生

授课方式：大量的互动训练、小组 PK、案例分享、视频与工具

课程大纲：

第一讲：商业人格——为团队注入执行的基因

一、人格与商业

- ◇ 为什么员工不行动？因为要看别人怎么做。
- ◇ 为什么总是心情烦躁？因为热衷于内部比较。
- ◇ 为什么不做结果？因为心中没有原则。
- ◇ 为什么不负责？因为企望别人承担。

这就是商业人格的缺失，没有商业人格，就没有职业化的根本，就没有执行的团队。

二、商业人格

1. 二个要素：靠原则去做事（原则高于一切）、靠结果做交换（我要什么我清楚）
2. 二个标准：成年人逻辑、社会人心态

三、商业文明启蒙，是真正的执行启蒙

- ◇ 从依附型，向独立型转变；
- ◇ 从服从型，向主动型转变；
- ◇ 从人治型，向法治型转变；
- ◇ 从避责型，向守责型转变；
- ◇ 从封闭型，向分享型转变。

第二讲、结果与任务-----请给我结果

一、结果意味着什么？

1. 商业交换：公司是以结果做商业交换的平台，
2. 企业生死：企业依靠结果生存。
3. 不同人生：人生是一个结果积累的过程。

二、什么是结果，什么是任务？

做任务是执行的假象，我们要的是结果，做结果与做任务完全不同。我们每天做的是结果？还是做的是任务？许多人没有搞清楚。

1. 什么是九段秘书？

2. 结果三要素：有时间、有价值、可考核

三、如何做结果

- ◇ 做结果的三个原则：客户原则；交换原则；检查原则。
- ◇ 做结果两个思维：外包结果训练法；底结结果训练法。
- ◇ 做结果的三个方法：复述承诺法；分解法；重点法。

第三讲：客户价值：执行的动力与方向

一、什么是客户？

- ◇ 我们的衣食父母；是越用越多的资源；是我们的商业回报的重要来源。
- ◇ 没有客户价值,企业就死亡,不论它过去多么辉煌。

二、什么是客户价值？

- ◇ 站在客户的角度，为客户提供满意和超值的结果，是执行的方向！
- ◇ 满足客户价值需求；超越客户既定的期望。企业生存的底线，执行的动力和方向。

三、怎么做客户价值？

- ◇ 四大原则：高价值、低成本、可体验、能持续
- ◇ 三大方法：排除法、新增法、递进法

四、内部客户价值

只有内部客户价值，才会有真正意义上的外部客户价值。

- ◇ 对上级和平级：给提前量，给依据，给方案，给选择题
- ◇ 对下级：激励，给成长机会，给原则，给方法。

第四讲：团队协作的核心 – 沟通技巧

一、管理沟通的价值

- 1、70%定律
- 2、沟通是信息的流动，信息是管理的基石；
- 3、团队离开沟通将寸步难行

二、沟通的两大目的

- 1、了解他人
- 2、表达自己

三、影响沟通的四大因素

- 1、情绪因素
- 2、沟通途径与表达方式
- 3、个人因素
- 4、环境因素

四、有效沟通的四大原则

- 1、真诚
- 2、平等心、平常心
- 3、换位思考
- 4、不懂就问

五、表达、倾听与反馈技巧

- 1、高效的表达技巧
- 2、倾听的技巧
- 3、反馈的技巧

第五讲：职业选手——职业人的必由之路

壹、职业选手与业余选手有什么不同？

- ◇ 业余选手以业为乐，职业选手以业为生；
- ◇ 业余选手满足自我，职业选手满足客户；
- ◇ 业余选手做了就行，职业选手精益求精；
- ◇ 业余选手消磨光阴，职业选手惜时如金。

贰、职业化的死敌——两大糟粕文化

- ◇ 江湖文化——爱恨情仇、哥们义气
- ◇ 家文化——公私不分、角色混淆

参、职业化修炼：“九九归一法”

- 1.别人与自己是两回事：别人的错误，不是我错误的理由。
- 2.功劳与苦劳是两回事：做了许多事，很辛苦，不代表你有了结果。
- 3.批评与表扬是两回事：批评与表扬不能相抵，不能不表扬了也不批评了。
- 4.过去与现在是两回事：过去只说明过去，我们只看现在，公司是靠现在的价值而评价你的。
- 5.对人与对事是两回事：不能带个人情绪去工作，对事不对人。
- 6.感情与原则是两回事：内部同事角色分清，班上同事，班下是朋友。
- 7.友谊与商业是两回事：客户关系角色，讲利益时是商人，讲感情时是朋友。
- 8.家与公司是两回事：家里的做事方式和习惯不能带到工作中；不能用私人的东西，为公家服务，也不能以公家的东西为私人所用。
- 9.社会与职场是两回事：不能把江湖的习惯，当成职场的规范。

四、职业化的三个标准：

- 专业——立身之本，让我们具备合作的资格
- 商业——商业核心，让我们得到实实在在的报酬
- 敬业——最高境界，像热爱生命一样热爱我们的职业生命

第六讲：职业形象与职业礼仪

一、职业形象与职业定位

- ◇ 五秒钟的第一印象
- ◇ 职业形象魅力的三大来源：职业修养、职业行为、职业仪表
- ◇ 如何提升自己的职业形象？

二、职业礼仪的六大准则

- ◇ 以客为尊
- ◇ 守信有礼
- ◇ 敬人自重
- ◇ 少用命令
- ◇ 提前知会
- ◇ 不谈隐私

三、日常职业礼仪

- ◇ 商务交谈礼仪：表达、聆听、沟通等
- ◇ 商务往来礼仪：握手、换名片、介绍、引路、乘电梯、乘车等
- ◇ 办公室礼仪：

第七讲：职业心态

一、态度决定一切

- ◇ 打工心态与老板心态
- ◇ 你为谁工作？
- ◇ 你为什么工作？
- ◇ 你珍惜你目前的工作机会吗？

二、职场必备的六种心态修炼

- ◇ 空杯的心态
- ◇ 积极的心态
- ◇ 负责的心态
- ◇ 付出的心态
- ◇ 学习的心态
- ◇ 感恩的心态

第八讲：敬业精神——职业人的第二生命

一、为什么要敬业？

- ◇ “11点59分现象”
- ◇ 敬业精神是职业化的最高境界
- ◇ 敬业精神是对职业无限的热爱

二、敬业的六大内涵？

- ◇ 态度——敬业的灵魂
- ◇ 责任——敬业的本质
- ◇ 自动自发——敬业的真谛
- ◇ 纪律——敬业的基础
- ◇ 专注——敬业的核心
- ◇ 跳槽——敬业的大敌

三、敬业者才真正快乐

- ◇ 职场当中的三种人：先知先觉、后知后觉、不知不觉
- ◇ 职业价值——做有德有才之人

四、职业人的第二生命

- ◇ 延展生命的宽度
- ◇ 不要忽略你的“第二生命”
- ◇ 像热爱生命一样热爱我们的职业

五、敬业是一种使命