

---

# 职业道德与有效沟通

## 课程大纲

(1 天版)

### 课程收益：

- 1) 帮助学员提升团队职业道德水平，打造职业化团队；
- 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) 帮助学员规范员工言行，提升自我价值，以职业化的标准要求自己；
- 4) 帮助学员建立保密意识，让员工对自己的行为进行自我约束；
- 5) 帮助学员提升沟通效率，打造高效沟通的机制；
- 6) 帮助学员掌握高效沟通的技巧与方法。

### 课程时间：1 天

**授课对象：**企业中高层管理人员、核心团队成员、骨干员工

**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：团队建设：分组选队长，进行 pk

#### 第一讲：职业道德与法制

##### 壹、职业化的边界思维

- ◇ 踢足球，没有什么就不能玩了
- ◇ 职业化的两条边界：道德和法律

##### 贰、公司职业道德规范：

- ◇ 诚实
- ◇ 正直
- ◇ 守信
- ◇ 忠诚
- ◇ 公平
- ◇ 尊重他人
- ◇ 追求卓越
- ◇ 承担责任

---

### 参、法律是道德的底线——四大“违法陷阱”

- ◇ 泄露机密
- ◇ 以权谋私
- ◇ 盗窃公物
- ◇ 行贿受贿

### 三、世界优秀企业解读——学习 GE 职业化

- ◇ 避免利益冲突
- ◇ 违法者解雇条款
- ◇ 重大行为过失解雇

### 四、互动：请大家举出员工/管理者最不职业化的十大行为

## 第二讲：商业交换

### 一、商业交换的前提——雇佣关系

- ◇ 职业的产生与雇佣关系
- ◇ 职业人在雇佣关系中的角色认知——我是商人
- ◇ 员工也是商人，职业化就是对结果负责。
- ◇ 没有监管，更要自律。

### 二、商业交换的保障——信托责任

- ◇ 故事分享：把信送给加西亚
- ◇ 职业，来自于雇主之托：从股东到员工，是层层信任与委托关系；
- ◇ 信托责任是一种“托付”：无论出现何种情况，我都会尽职尽责。
- ◇ 信任才有托付，受托才有责任
- ◇ 职业来自于雇主之托，受委托就有了职业责任

### 三、商业交换的核心——契约精神

- ◇ “商业交换原则”是职业化第一原则
- ◇ 契约精神的表现是什么？——拿人钱财替人消灾
- ◇ 职业精神的核心是契约精神（与股东——履行职责；与客户——结果交换；与团队——价值交换）
- ◇ 如何树立契约精神？

### 四、职业人誓言

## 第三讲：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

## 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