

创建青年文明号品牌

主 讲：段兴伟 教授

培训对象：团委干部

培训目的：

通过培训使学员在工作中真正的掌握创建青年文明号的内涵与现实意义，能发现自己在工作中的不足，提升个人的业务技能与专业技能，追求职业文明与职业道德。同时帮助学员树立现代企业经营管理意识和理念，明确作为职业经理应该具备的素质。通过参与和演练，熟练的掌握青年文明号员工礼仪规范。怀着一颗感恩企业、感恩社会之心，建设和管理团队，提升团队的工作绩效；使共青团的领导更能激发员工的积极性；共同探讨和解决实际工作中的问题，分享各自的成功经验。

培训方式：案例、互动式教学

课程长度：1天(六学时)

培训大纲：

课程模块	模块内容
第一模块 青年文明号	<p>第一节 青年文明号的定义与内涵</p> <ol style="list-style-type: none">1、青年文明号的定义2、青年文明号的内涵3、树职业道德，尽岗位职责 <p>案例介绍</p> <p>第二节 青年文明号与社会发展</p> <ol style="list-style-type: none">1、诚信为本，推动社会信用体系的完善2、以德为先，推动群众性公民道德建设 <p>案例分析</p>

	<p>第三节 青年文明号建设提升业务技能与专业技能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、提升业务技能 2、提升专业技能 3、推动职业道德建设 <p>插入案例</p> <ol style="list-style-type: none"> 4、推动企业文化的发展 5、强化企业内部管理机制 6、促进企业效益提高 <p>第四节 青年文明号与青年的发展</p> <p>案例引入</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、青年文明号活动有助于提高青年的职业道德水准 2、青年文明号活动有助于提高青年的创新意识 3、青年文明号活动有助于加强青年的团队精神与合作意识 <p>第五节 青年文明号与共青团事业的发展</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、青年文明号是共青团服务青年、服务社会原则的最佳切入点 2、青年文明号活动是市场经济条件下教育青年、服务青年的最佳结合点 3、青年文明号活动是共青团工作社会化的新思路 <p>案例介绍</p>
<p>第二模块 青年文明号与经济建设</p>	<p>第一节 青年文明号是共青团精神文明建设的优秀品牌</p> <p>第二节 青年文明号与经济建设紧密联系</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、创建青年文明号有利于企业塑造良好的形象 2、青年文明号 以其特有的品牌效应，得到社会公众的认同，老百姓对其充满信任 3、青年文明号集体取得了较好的经济效益，因此许多企业对创建工作积极性很高，形成了良性循环 <p>案例分析</p> <p>第三节 青年文明号的资本化改造</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、扩大青年文明号的宣传 2、如何提升青年文明号的服务水准 3、对青年文明号进行形象设计与包装

	<p>4、建立“青年文明号”促进企业生产经营的良性机制</p> <p>5、青年文明号的规模效应</p> <p>情景互动</p>
<p>第三模块 青年文明号管理</p>	<p>第一节 青年文明号管理是科学的企业管理模式</p> <p>1、计划管理</p> <p>2、组织管理</p> <p>3、控制管理</p> <p>插入案例</p> <p>第二节 青年文明号的活动机制</p> <p>1、青年文明号的动态管理</p> <p>2、对青年文明号表彰奖励，增强创号的热情</p> <p>案例分析</p>
<p>第四模块 青年文明号文化</p>	<p>第一节 青年文明号文化的概念</p> <p>1、青年文明号的文化精神层</p> <p>1) 青年文明号精神</p> <p>2) 青年文明号哲学</p> <p>3) 青年文明号核心价值观</p> <p>2、青年文明号的文化制度层</p> <p>3、青年文明号的文化行为层</p> <p>1) 内部行为准则</p> <p>2) 外部行为准则</p> <p>4、青年文明号的文化物质层</p> <p>1) 青年文明号环境容貌</p> <p>2) 青年文明号服务质量</p> <p>3) 青年文明号文化设施</p> <p>案例互动</p> <p>第二节 青年文明号文化的营造</p> <p>1、青年文明号文化的营造</p> <p>1) 分析与完善</p> <p>2) 确立与实施</p> <p>3) 树立与培训</p> <p>4) 评价与考核</p> <p>插入案例</p> <p>2、青年文明号精神文化的营造</p> <p>3、青年文明号行为文化的营造</p> <p>4、青年文明号物质文化的营造</p>
<p>第五模块 青年文明号理念识别系统与行为识别系统</p>	<p>第一节 青年文明号理念识别系统</p> <p>案例介绍</p> <p>1、青年文明号核心价值观：建设职业文</p>

	<p>明，创造一流业绩</p> <p>2、青年文明号集体精神：团结协作，创优争先，岗位建功，奉献社会</p> <p>3、青年文明号经营观：诚信双赢</p> <p>4、青年文明号人才观：能出色履行岗位职责的员工都是人才</p> <p>第二节 青年文明号行为识别系统</p> <p>1、青年文明号对内：行为准则</p> <p>1) 规范：严格标准，符合程序</p> <p>2) 优质：安全快捷，精益求精</p> <p>3) 协作：同舟共济，团结互助</p> <p>4) 创新：与时俱进，勇创一流</p> <p>2、外部行为准则：</p> <p>1) 面对消费者：一流的服务 一流的质量</p> <p>2) 面对社会： 热心公益事业，展现青年风采</p> <p>案例分析</p>
<p>第六模块 青年文明号环境</p>	<p>第一节 硬环境</p> <p>插入案例</p> <p>1、设备先进适用</p> <p>2、布局协调有序</p> <p>3、标识统一规范</p> <p>4、现场整洁适用</p> <p>第二节 软环境</p> <p>案例介绍</p> <p>1、设置科学</p> <p>2、程序规范</p> <p>3、关系融洽</p> <p>4、竞争进取</p> <p>第三节 青年文明号职业道德规范</p> <p>1、敬业爱岗</p> <p>2、遵章守纪</p> <p>3、文明守信</p> <p>4、文明守信</p> <p>案例分析</p>
<p>第七模块 青年文明号员工礼仪规范</p>	<p>第一节 职场仪表、形体礼仪</p> <p>案例互动</p> <p>1、职场服饰礼仪</p> <p>2、职场仪容要求</p> <p>3、站姿、坐姿礼仪</p> <p>4、体态礼仪</p>

	<p>5、动作礼仪禁忌</p> <p>第二节 办公室礼仪</p> <p>情景分析</p> <p>1、汇报、请示礼仪</p> <p>2、接待礼仪</p> <p>3、拜访礼仪</p> <p>4、聆听礼仪</p> <p>第三节 职场言谈礼仪</p> <p>案例引入</p> <p>1、敬语、谦语的运用</p> <p>2、称呼礼仪</p> <p>3、介绍礼仪</p> <p>4、言谈礼仪</p> <p>5、学会赞美他人</p> <p>第四节 职场工作礼仪</p> <p>1、办公室工作礼仪</p> <p>2、日常工作礼仪</p> <p>3、工作会议礼仪</p> <p>4、工作餐礼仪</p> <p>5、公务文书礼仪</p> <p>案例分析</p> <p>第五节 往来礼仪</p> <p>案例互动</p> <p>1、交换名片的礼仪</p> <p>2、握手的礼仪</p> <p>3、邀请的礼仪</p> <p>4、迎送的礼仪</p> <p>5、演讲的礼仪</p> <p>6、公务乘车的礼仪</p> <p>第六节 通讯礼仪</p> <p>情景分析</p> <p>1、电话、手机礼仪</p> <p>2、传真礼仪</p> <p>3、电子邮件礼仪</p> <p>第七节 文书礼仪</p> <p>1、信函礼仪</p> <p>2、请柬礼仪</p> <p>3、贺卡礼仪</p> <p>4、启示礼仪</p> <p>5、祝辞礼仪</p> <p>6、致词礼仪</p> <p>案例分析</p>
<p>第八模块 拥有一颗感恩的心</p>	<p>第一节 感恩企业</p>

	<p>情景分析</p> <ol style="list-style-type: none">1、感谢领导的帮助2、感谢团队成员的支持3、做好岗位工作回报企业 <p>第二节 感恩社会</p> <p>案例引入</p> <ol style="list-style-type: none">1、感恩社会是对社会关系的正确认识2、感恩是一种责任，是人生境界的体现3、把对社会的感激升华为对国家的贡献
<p>课程总结</p>	