

《网点员工综合能力提升》课程大纲

培训目标：

- 1、提高员工敬业精神；增强员工归属感；
- 2、帮助员工正视自我，激发员工工作激情；
- 3、培养员工团队精神、提高团队合作意识；
- 4、提高员工沟通意识及沟通技能；
- 5、提高员工忠诚度，提高员工工作效率；

培训对象：

基层、中层员工

培训时长：

1天（6H/天）

培训方式：

讲授+分享+案例分析+互动+视频分享+讨论

课程大纲：

一、心态篇：

1、对工作，充满激情

简单的幸福定义——你幸福吗？

事业和工作的区别——你如何看待自己的工作？

讨论：如何正确认识自己的工作？

2、对同事，饱含宽容

中国人的智慧，你真的理解了么？

（1）静坐当思自己过，闲谈莫论他人非；

“慎独”与“自省”，你真的做到了吗？

对待流言的“四不”

(2) 敬君子方显有德，怕小人不是无能；

什么是君子，何谓小人？

如何对待君子和小人？

(3) 能吃苦方为有志之士，肯吃亏不是痴人；

命运和人生是公平的么？

“吃亏是福”的正确解读；

(4) 退一步天高地阔，让三分心平气和。

“六尺巷”的神奇魔力；

青城山对联的正确解读；

(5) 总结：严以律己，宽以待人

苏东坡和佛印的故事对后人的启示。

3、对生活，心存感恩

观点：1、弱智多祈求，强者思感恩；

观点：2、感恩不是为了报恩，而是为了心怀感激。

(1) 对企业感恩：提供平台、工作机会、丰厚待遇、拓展关系…

(2) 对领导感恩：传授技能、认真指点、明确方向、承担风险；

(3) 对同事感恩——无私协助、鼎力支持；

(4) 对父母感恩——太阳光大，父母恩大。

4、对企业，忠诚可靠：

案例：从吕布和关羽看忠诚的重要性。

5、对团队，责任意识：

案例：“这是我的责任”

二、执行力篇

（一）真正的执行：结果导向

- 1、员工与企业是什么关系？
- 2、真正的责任是“做好了”不是“做了”；
- 3、责任标准：提供结果、创造价值；

（二）拥抱责任：责任胜于能力

- 1、人们为什么对责任敬而远之？
- 2、为什么“傻子”许三多比“聪明”成才成功？
- 3、责任越大，提升能力的空间就越大；
- 4、责任与机会成正比；
- 5、弱者逃避责任，强者承担责任。
- 6、担当责任：勇于担当、吃亏是福

（三）执行过程

- 1、目标管理--凡事预则立、不预则废（制定目标的 SMART 法则）

四、沟通篇

（一）解读：沟通“大饼”应如何理解

互动：

- 1、沟通过程中，“说”与“听”，哪个更重要？
- 2、沟通过程中，“语言”与“动作表情”哪个更重要？

3、你真的会“沟通”吗？

(二) 认识沟通

1、沟通的定义

2、沟通的方式

3、沟通的种类

(三) 沟通过程中信息的传递

1、语言沟通与非语言沟通

2、语言信息传递要点

3、非语言信息种类及传递要点

4、沟通禁忌

5、如何学会正确聆听

互动游戏：劫持人质