

职业风范 专业敬业

——职业素养全面提升

课程背景：

本课程以新入职员工为核心，从认知升级、心态转化、技能提升、工具方法等方面，聚焦工作中的实际问题，调动参训人员学习的积极性，促使他们不断提升自我修炼，管理技能方法和综合素质全面精进，进而提高个人工作能力，提升整个团队的绩效水平！

课程收益：

- 1、意识：让参训学员意识到职业化是岗位胜任力的基本要求，必须尽快完成职业化转化
- 2、知识：让参训学员学习相关的心态调整、人际沟通、团队建设、自我修炼等各种知识
- 3、技能：全面提升参训人员的执行力、沟通能力、事物管理、时间管理等全方位技能
- 4、理念：夏琳老师一课四训的理念（预训+正训+自训+复训）让学员牢固掌握学以致用
- 5、落地：531落地实施计划（5个收获点、3个行动项、1项立刻去做的事）助力落地实施

学员对象：需要提升职业化素养的新员工等

授课方式：

- 1、交互教学：讲师讲授、案例分享、视频多媒体相结合加之夏老师生动幽默演绎课堂氛围好
- 2、互动演练：现场练习、小组讨论、角色扮演、成果输出，加上课后作业和531落地效果

好

3、行动学习：翻转课堂、群策群力、世界咖啡…使学员沉浸其中相互激发成就，体验评价

好

课程时间：2天，6小时/天

课程大纲：

第一讲：角色转换与心态升级

一、职场新人与在校生的不同

- 1、职责方面
- 2、称呼方面
- 3、心态方面

二、新员工职业化进阶四步曲

- 1、常态随意
- 2、常态刻意
- 3、职态刻意
- 4、职态随意

三、团队意识：团队中能够脱颖而出的三类人

- 1、执行力强：快鱼吃慢鱼
- 2、阳光心态：电鱼吃不带电的鱼
- 3、一技之长：有标签的鱼吃无标签鱼

四、和合共赢

- 1、尊重差异

- 2、接纳彼此
- 3、欣赏对方
- 4、真诚沟通
- 5、利他付出

五、职场心态调节与压力防控

- 1、利他共赢 换位思考
- 2、大道至简 听话照做
- 3、过程精进 结果随缘
- 4、集体主义 体谅他人
- 5、拒绝玻璃心 管控好情压

第二讲：职场基本商务礼仪

一、建立良好的职场第一印象

- 1、第一印象价值百万
- 2、第一印象是水泥凝固前的 30 秒
- 3、你永远没有第二次机会来塑造你的第一印象

二、礼仪形象的 TOP 原则

- 1、Time：时间
- 2、Occasion：场合
- 3、Place：场所

三、规范化的职业服装

- 1、制服的六大好处
- 2、制服的制作规范

3、制服的穿着规范

四、职场男士和女士着装要求与禁忌

1、职业着装要求

2、职场服饰禁忌

3、首饰装饰物品

4、公文包文件等

五、职场仪容修饰

1、魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求

2、魅力男士“修”出来：修面易忽略的点

3、完美造型从“头”开始：发型的匹配

六、必须要掌握的职业基本礼仪

1、衣着服饰礼仪

2、握手接待礼仪

3、中餐西餐礼仪

4、商务乘车礼仪

5、谈判签约礼仪

第三讲：职场高效沟通

一、沟通定义及重要性

二、沟通模型

1、沟通的编码方——信息发出者

2、沟通的解码方——信息接收者

3、沟通的渠道——信息传递媒介与方向

4、沟通的背景——信息交流的背景因素

三、用结构化表达提升编码方沟通能力

1、结论先行

2、以上统下

3、归类分组：MECE 原则

4、逻辑递进

四、解码方倾听能力提升

1、身：身体前倾，做出倾听的姿态

2、面：面带微笑，目光注视，点头致意

3、口：不时回应，不明白的时候适时发问

4、手：用纸笔做记录，跟上对方讲话节奏

5、心：共情共鸣，用心倾听，抓住对方讲话的核心

五、从沟通渠道各个方向提升沟通能力

1、向上沟通要有“胆”：与公司高层及领导的沟通

2、向下沟通要走“心”：与团队成员及下属沟通

3、平行沟通要用“肺”：与同级别同事之间的沟通

4、斜向沟通要“同频”：与不同部门不同职级人员沟通

第四讲：职业素养与执行力提升

一、职业化与执行力

1、个人执行力

2、团队执行力

二、执行不力的五大原因

- 1、内心不愿干
- 2、不知道干什么
- 3、不知道怎么干
- 4、干好了没啥好处
- 5、干坏了没啥坏处

三、提升个人职业化与执行力的 **MKASH** 模型

- 1、动机：解决愿不愿干的问题
- 2、知识：解决知不知道咋干的问题
- 3、执行：解决干不干的问题
- 4、技能：解决干不干得好的问题
- 5、习惯：解决能不能固化，会不会再犯的问题

四、提升职业化技能的行动策略

- 1、提升职业化与执行力的 24 字诀
- 2、执行者宣言

五、提升职业化的个人管理

- 1、时间管理提升
- 2、目标计划管理提升

六、提升团队职业化管理

- 1、“讲过了”就“盯”——绩效是盯出来的
- 2、“不会做”就“练”——能力是练出来的
- 3、“不可能”就“逼”——潜力是逼出来的
- 4、“没办法”就“想”——方法总比困难多的
- 5、“找借口”就“批”——理由会扼杀执行的

七、职业化全面提升的七个关键

- 1、请示工作说方案
- 2、汇报工作说结果
- 3、总结工作说流程
- 4、布置工作说标准
- 5、关心下级问过程
- 6、交接工作讲道德
- 7、回忆工作谈感受

课程回顾与总结：

一、答疑与互动交流：Q & A 时间

二、一课四训教学理念：

- 1、预训：需求问卷、预先建群、案例收集、问题访谈
- 2、正训：精力集中、案例演示、现场互动、全情投入
- 3、自训：社群学习、微课补充、作业群览、期限改变
- 4、复训：定期复训、复盘总结、持续跟踪、不断提升

三、531落地实施计划

- 1、学员课后写出至少5个（多者不限）课程中的收获点
- 2、列出3个指导实际工作的学以致用行动项
- 3、聚焦1个立刻去做行动，包含详尽具体的行动步骤
- 4、以“PDCA”来督促培训成果的落地实施，做到有计划、有实施、有查核、有总结
- 5、以1个月为期限（时间可根据情况调整）促使学员改变，督导者最终给出评估意见