

# 《新员工角色转换与职业心态训练》内训篇

---打造专业、商业、敬业的团队

主讲人：刘进

【设计原理与思路】：1.新员工角色转换需要转变观念、训练行为，固化习惯。  
2.站在企业的角度看自己，用职业心态武装自己。

## 课程背景

从大学生到职业人，角色发生转变，所需要的心态和技能也随之发生改变。职业素养，是指职业内在的规范和要求，是在职业过程中表现出来的综合品质，包含职业道德、职业技能、职业行为、职业作风和职业意识等方面。企业的发展离不开优质的产品，优质的服务，更不开优秀人才的加入。什么才是优秀的人才，不仅要有较强的工作能力，还要有较强的职业化素养。目前企业与企业之间的竞争已经由原来的产品竞争、市场竞争、逐渐转化为人才竞争和内部团队的竞争。而内部团队的竞争，包含能力和素养两个部分，其中，职业素养方面的竞争已经成为大家容易忽视却越来越重要的竞争因素。职业素养主要目的就是使员工在知识、技能、观念、思维、态度、心理上符合职业规范和标准。职业素养主要包含职业道德、职业意识、职业心态等重要内容，美国最著名的《哈佛商业评论》评出了9条，职业人应该遵循的职业道德：诚实、正直、守信、忠诚、公平、关心他人、尊重他人、追求卓越、承担责任，这些都是最基本的职业化素养。企业无法对员工职业化素养有强制性的约束力，职业化素养更多的体现员工的自律上，企业只能对起所有的员工的职业化素养进行培养和引导，帮助员工在良好的氛围下逐渐形成良好的职业化素养。

一个员工没有优秀的职业素养，掌握技能越多，可能对社会，对企业的危害越大，抗日战争时期，好多懂日语的都当了汉奸！企业员工职业素养程度的高低决定了企业的未来发展，也决定了员工自身未来的发展。是否具备职业化的意识、道德、态度和职业化的技能、知识与行为，直接决定了企业和员工自身发展的潜力和成功的可能。想要真正的提升员工的职业素养，我们必须首先搞清楚，员工职业素养的关键是什么，我们把一个员工的全部才能看作一座冰山，浮在水面上的是他所拥有的资质、知识、行为和技能，这些就是员工的显性素养，这些可以通过各种学历证书、职业证书来证明，或者通过专业考试来验证。而潜在水面之下的东西，包括职业道德、职业意识和职业态度，我们称之为隐性素养。显性素养和隐性素养的总和就构成了一个员工所具备的全部职业素养。刚才众多问题就可以通过员工的显性和隐性素养来进行解释。例如：应届毕业生在显性素养方面表现还可以，但在隐性素养方面由于没有得到过培训，所以比较欠缺，这就是很多企业不招聘应届毕业生的真正原因。

刘老师多年从事企业管理方面的培训，发现很多管理者只是注重了团队技能的提升和打造，而忽略了潜在的因素---职业素养。职业素养像一座冰山的水平面以下的部分，虽然和企业的经营不直接相关，但是却从侧面体现了企业的战斗力和竞争力。团队职业素养无论对于新员工、客户、还是合作伙伴都至关重要。人们通常会从团队的表现状态来判断企业的做事方式和愿景、格局。职业素养是一家企业文化理念的落地表现，大家的做事方式和外在表现才是团队的文化。无论什么样的团队，都需要与时俱进，结合企业的实际情况和目前客户需求提升团队职业素养，为企业的竞争不断积分，实现从优秀到卓越的蜕变。

本套课程更多的是站在企业变革的角度看企业该如何做，团队该如何做。没有高深的理论和复杂的推理。让团队成员统一思想，统一声音，统一动作，从而提升团队职业素养。

## 课程目标

- 一、帮助团队转变角色，优化职业心态，激发大家的工作意愿；
- 二、启发学员触类旁通，在工作实践中，体现专业、敬业、职业；

三、站在企业变革必须的角度，帮助参训人员更新理念，转变思维模式，统一思想；

## 课程大纲

### 第一讲：角色转换：从社会人到职业人

#### 课程内容：

- 一、 优秀团队的三个要素：领导、目标、统一；
- 二、 个人与团队的关系
- 三、 团队定向的四个问题
- 四、 团队特征：统一的思想，统一的声音，统一的行动；
- 五、 互动讨论：团队、团伙、团体、群体的区别；
- 六、 互动讨论：什么是公司？公司是不是家？什么是人性化？；
- 七、 职业化：少一点狭隘的主人翁意识，多一份雇佣感；
- 八、 职业人：独立承担责任 独立履行原则
- 九、 案例：IBM 小沃森先生与门卫。
- 十、 职业人的两大要素：靠原则做事，拿结果交换；
- 十一、 职业人的两大标准：成年人逻辑，社会人心态
- 十二、 视频案例：小孩心态；
- 十三、 职业道德：职业人的生存底线；
- 十四、 职业人宣言，完成从社会人到职业人的完美蜕变；

#### 价值点：

**1.掌握企业的人性化，区分人情化，做到敬畏规则。 2.掌握职业人的做事方式和心态观念。 3.掌握并宣誓职业宣言，从社会人到职业人的蜕变。**

### 第二讲：职业心态之结果导向 以功劳论英雄不以苦劳发牢骚

#### 课程内容：

- 一、 职业误区；
  - 员工的角度：努力了，领导总是不满意；
  - 领导的角度：做事无结果，借口一大堆；
- 二、 区分任务与结果；
  - 1.案例：种树与挖井
  - 2.结果意识训练：生活中的结果
  - 3.结果意识训练：工作中的结果
- 三、 结果的层级：九段秘书  
案例：天津白总的案例  
互动：一段贵还是九段贵？  
结论：优秀的人才是免费的。  
课后作业：梳理本岗位的九段
- 一、 任务三事与结果三有
  1. 例行公事、应付了事、完成差事
  2. 有时间、有价值、有证据
- 二、 做结果的两大思维  
底线思维：先做必须的，再追求完美

外包思维：用要求别人的标准要求自己

案例：车间主任的外包思维

案例：企业的接车司机

课后作业：假如你的工作被外包

### 三、 做结果的三大方法

1. 复述承诺法：接到指令复述一遍主动承诺结果

现场互动训练

2. 分解法：大结果分解为小结果，清晰节点，方便检查

案例：山田本一

3. 重点法：做好重要不紧急的事是根本

### 七、 客户价值：站在客户角度，为客户提供满意和超值的结果

1. 互动训练：客户是评价结果的法官

2. 客户角度是执行前提

3. 满意客户与忠诚客户的价值区别

4. 可口可乐的案例

### 八、 客户价值的原则：高价值、低成本、可体验、能持续

案例：唐山酒店案例

### 九、 企业内部客户价值链梳理

1. 上下级之间的内部客户关系

2. 部门之间的内部客户关系

3. 梳理自己岗位的内部客户

### 十、 企业内部客户价值训练

1. 标准话术

2. 改进方案

### 价值点：

**1. 分清任务和结果，工作是要结果，而不是走形式的完成任务。2. 掌握做结果的思维、原则和方法。3. 结果是给客户的，不管是外部客户还是内部客户，只有结果才能创造客户价值。4. 正确认识内外部客户，转变观念。**

## 第三讲：职业心态之 百分百责任 从第三方评价到勇承担

### 课程内容：

一、 职业人的共同特征：对自己百分百负责；

二、 百分百责任：凡是代价的承担者之一，就要为此承担百分百责任；

三、 案例分析：买火车票故事

四、 责任是一种信托，也是一种契约；

五、 百分百责任核心：契约精神

雇佣就是一种契约

契约是有形的，更是无形的

契约就是自觉、负责、公平

六、 百分百责任三个标准：

信守承诺：承诺是最基础的信任源

结果导向：解决的问题的本身比找到责任人更重要

永不言败：不放弃就成功

## 七、个人战略训练

**价值点：**1.让员工进一步理解责任的重要性。2.掌握百分百责任的核心要素，告别抱怨。3.掌握个人战略的制定要素，结合公司战略形成个人战略规划。

## 第四讲：职业心态之融入团队 职场沟通训练

### 课程内容：

- 一、 沟通的冰山模型；
- 二、 沟通的三大要素：表达，倾听，反馈；
- 三、 沟通三度：角度、深度、高度
- 四、 价值 40 万测试题：换位思考
- 五、 职场沟通训练：结构化沟通  
    案例：汇报工作
- 六、 接受信息的四个步骤：识别、对应、结构、概括
- 七、 接受信息四不：不猜测、不建议、不批评、不反对
- 八、 接受信息的万能公式模型
- 九、 参与讨论的常见问题  
    案例：香港人与大陆人
- 十、 大型训练：职场模拟沟通
- 十一、 总结与改进
- 十二、 开放分享互动

**价值点：**1.转变工作态度，由散漫到用心。2.掌握用心三要素，认真工作，专注专长，勇于创新。