

# 《职业素养》课程大纲

## 项目一 职业化认知与职业化意识修炼

一、职业化开篇与破冰：心理学图片开场，讨论；分组，形成对抗；介绍课程主要内容。

- 1、职业化的定义（视频分析：《喜剧之王》）
- 2、职业化的重要性（对公司/对个人，职场招聘）
- 3、如何发现员工自身的不职业化（研讨发言）

Ø 作业：员工职业化程度不高的原因（三个“不”）

- 4、如何提升公共关系与沟通技巧

二、情景模拟：3人完成相同任务的现场情景模拟。

案例：办公环境下的案例。

二、员工的职业化意识有哪些？……

本章价值点：理解什么是职业化，重要性。

## 项目二 职业化态度修炼

一、案例分析与测试（临场测试，结果分析；）

二、如何培养积极用心的工作态度

Ø 积极、阳光的心态面对问题

Ø 培养主人翁精神，为自己而不是老板工作。

Ø 以结果为导向。人生成就=能力\*热情\*思考方式 ----稻盛和夫

Ø 细心工作，发挥优势。 案例：美国挑战者号飞船爆炸。

Ø 努力“表现”，而不是拼命辩解；永远也不要抱怨。

Ø 责任心态案例及培养

Ø 自信心态案例及培养

Ø 怀着感恩的心。 方式：观看视频(跪羊图)

本章价值点：职业化心态的塑造及行动建议。

### 项目三 职业化技能——沟通力修炼

大家互动舞蹈；方式：视频分析《大腕》。

一)、职业技能的分类：必备技能、储备技能、进阶技能

二)、职业化能力——公共关系与沟通协调能力

1、沟通的目的——常见的公共关系沟通问题

2、如何与上司、与同事进行沟通——你的上司怎么看你？

3、如何克服沟通的障碍

Ø 积极倾听的技巧

Ø 利用反馈的技巧

Ø 简化语言的技巧

4、沟通中的肢体语言及认知

5、选择积极的沟通方式

### 项目四 职业化技能——执行力修炼

一)、职业化能力——高效执行

1、什么是执行？

2、有执行力的人的特色及执行力测试

3、有效提升个人执行力的方法 ……

游戏：暴风雨的夜晚。 情商案例：城里孩子与农村孩子环境对比。

二)、执行任务中的自我管理能力和

1、了解自己的职务与角色

2、了解工作的前手与后手

3、公司、团队与个人达成年度工作目标的 PDCA 工作法

Ø P：制定计划

D：立刻行动

Ø C：检查                      A：修正

Ø 讨论：一个称职的团队成员必须具备什么样的能力？

4、塑造个人品牌

## 项目五 职业化形象修炼

一、职业形象

1、方式：视频观看《杨德才征婚》并分析形象的重要性。

2、职业化形象的重点    案例：主持人与空姐。

3、提升职业化形象的建议

二、服务礼仪

1、接待礼仪

2、处理客户投诉

Ø 先处理心情、再处理事情    同理心服务、想客户所想

3、用心服务七步曲

Ø 举手迎

Ø 笑相问

Ø 礼貌接

Ø 及时办

Ø 巧营销

Ø 提醒递

Ø 目相送

本章价值点：职业形象重要性及培养方法。

## 项目六 职业化道德素养修炼

一、职业道德缺乏的原因    案例：大众的断桥门事件

二、员工加强职业道德的建议

Ø 案例：黑手党的忠诚案例。

Ø 案例：易牙煮子与竖貂自宫案例。

### 三、员工综合素养提升

Ø 案例：某公司员工讲述悔过案例。

本章价值点：职业道德培养与建议。

课程补充、突发状况处理：

#### 一、案例分析

#### 二、突发状况案例及建议方法

- 1、与客户办公区域内吵架
- 2、客户极端方式维权
- 3、交付产品出现瑕疵
- 4、客户试用事故
- 5、顾客因为争议自己吵架
- 6、其它--补充与建议

课程小结：

Ø 重视《职业化修炼》—提升品牌知名度

Ø 全员服务意识的构建---行行都是服务业，人人都是服务员