

## 《员工职业化素养提升》

**主讲老师：**陈立冬 中基层管理综合能力提升、TTT、职业化素养、执行教练、有效沟通、团队建设

**课程受众：**企业中基层管理人员、基层员工

**课程时间：**1-2 天/天 6 小时

**授课方式：**案例体验 + 实战方法 + 录像观赏 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论 + 精彩点评

**授课特色：**课前调研及个性化设计+课中系统知识及实操演练+课后做知识转化为绩效指导

### 课程背景：

- 为什么员工的表现常常不尽人意：缺乏目标，工作散漫，效率低，忠诚度差？
- 为什么员工的成长总是跟不上企业的发展速度？
- 为什么很多员工处在有心无力状态，想做好，但不知道该如何做好？
- 为什么很多员工的行为与组织的形象相悖？
- 为什么很多员工只管干好自己的工作，而没有合作的意愿？
- 为什么工作出现问题，员工总是推诿，不也担当？
- 答案是：他们缺乏职业化心态与素质训练
- 美国学者的调查表明：绝大多数人在工作中仅发挥了 10—30%左右的能力。如果受到充分的职业素质培训，就能发挥其能力的 50~80%。
- 职业心态素质就是一种工作状态标准化、制度化、规范化，即要求员工履行组织交代下来的岗位职责，专业地完成到最佳，准确扮演好自己的工作角色。明白“可为与不可为”。
- 提升员工的素质和行为规范，已经被越来越多的组织重视，华为等优秀企业已经把“员工心态素质培训”课程列为每年例行课程，他们把该课称之为“常规武器”。

### 课程收益：

- 职场人应该有的角色意识
- 职场人应具备的心态素质
- 职场人应该有的行为习惯
- 职场人应该有的基本礼仪

### 课程大纲：

第一部分 职场人在企业中存在的意义

1. 什么是职业？什么是职业化？
2. 职场人的实质意义
3. 职场人和企业的四个关系，如何与企业实现共赢
4. 职场人的四大意识转变
5. 职业化的角色意识
6. 职业化的层级意识
7. 案例分享：从优秀企业看职业化

## 第二部分 职场人应具备的八大心态

### 一、正面积极：面对挫折，绝不抱怨，迎接挑战，在不断的挑战中成长自己

1. 案例分享：优秀企业家的心态
2. 做发光体，不做黑洞
3. 情绪 ABC 理论
4. 情绪管理的方法：6 秒钟情商、认知行为疗法
5. 案例分析：员工 A 和员工 B 的区别
6. 正面逻辑与负面逻辑

### 二、主动负责：不要表面上负责任，要真正地负责任

1. 小组讨论：新员工入职后三种情况的责任划分
2. 表现负责任 OR 真正负责任
3. 案例分析：“库管发货”中该批评谁、表扬谁？
4. 故事分享：勇于担当、负责任后的结果
5. 评价真正负责任的标准：有利于组织的终极目标的实现

### 三、爱岗敬业：忠诚是职场人的第一要素，也是个人品牌的第一要素

1. 讨论：如果从事的不是自己喜欢的工作该怎么办？
2. 职场上忠诚的几种表现
3. 用心工作：凡事做到超出期望
4. 用脑工作：能一次做好的，不用多次
5. 案例分析：全力以赴 OR 全力应付 OR 全力以赴

### 四、合作共赢：你能和多少人合作，和什么样的人合作，决定了你的成就有多大

1. 游戏体验：你赢我赢
2. 人际关系哲学中的六种情况
3. 讨论：寻找共赢的交叉点
4. 共赢的情感账户
5. 视频欣赏：个人英雄与团队精神

#### 五、空杯学习：学历不等于学习力，社会上考验的是学习力

1. 进入职场，是真正学习的开始
2. 开放、坦诚、空杯心态
3. “四随”的学识方式

#### 六、信任欣赏：学会信任与欣赏，能快速提升个人魅力

1. 信任是建立良好关系的基础
2. 做一个说到做到的人
3. 体验式游戏：在“风中劲草”中感受信任与被信任
4. 欣赏是最经济最有效的激励方式
5. 现场演练：欣赏需要洞察力
6. 欣赏的三要素

#### 七、意愿方法：有意愿才能有方法

1. 体验游戏：完成一项任务，你能想出多少种方法？
2. 意愿百分百，方法无穷大
3. 为成功找方法，不为失败找理由

#### 八、感恩付出：感恩一切，并愿意为之付出

1. 常怀感恩心态令人生幸福
2. 常怀感恩心态令贵人相助
3. 现场体验：感恩企业，感恩曾支持你的人

### 第三部分 职场人应有的行为习惯

#### 一、维护公司形象，遵守相关制度，完成岗位职责

1. 你是公司的形象代言人
2. 个性服从组织，先适应后创造，遵守制度是天职
3. 要想当领导，先学会服从领导
4. 完成岗位职责，达成要求的绩效

## 二、 信守承诺，遵守时间，利用时间，高效工作

1. 今日事，今日毕
2. 言必行，行必果
3. 时间四象限的区分利用
4. 高效人士的职业习惯分享
5. 视频欣赏：鹅卵石的故事

## 三、 目标导向，以终为始

1. 成功的八大秘诀之一：目标清晰
2. 成功的八大秘诀之二：意愿强烈
3. 目标管理的 **SMART** 原则+**PDCA**+**5W2H**+甘特图
4. 故事分享：哈佛实验 & 半英里的故事

## 四、 坦诚沟通，积极协作

1. 沟通从心开始—沟通应具备的四大心态
2. 以案例说明 沟通中常见现象及障碍点分析
3. 沟通的六个步骤
4. 沟通中应懂得的人性智慧
5. 案例讨论：如何面对情绪失控的员工？
6. 与不同关系（上司、下属、同级、客户等）的沟通要领
7. 在不同情境下（重要、紧急、常规、表扬、批评等）的沟通方法，如何转化批评为鼓励，如何利用欣赏让员工更好发挥特长
8. 对不同性格人如何调整沟通风格以达到沟通目的
9. 视频分析：从一段视频中看沟通的艺术

## 五、 控制细节，执行到位

1. 执行中的常见八大误区分析
2. 控制三环节：事前（预测问题）、事中（解决问题）、事后（例外事件例行化）
3. 如何从制度的制定与执行上提高执行力
4. 如何控制细节：差不多 or 差很多
5. 如何从行为习惯上提高执行力

## 第四部分 职场人应懂的基本礼仪

1. 仪容仪表仪态

- 1) 微笑是一种国际礼仪
  - 2) 职场中着装的基本要求
  - 3) 职场中的站姿、坐姿
  - 4) 与领导同行时，站的位置与走的位置
2. 办公行为礼仪
- 1) 握手的基本礼仪
  - 2) 递名片的基本礼仪
  - 3) 接待顾客时的基本礼仪
  - 4) 拜访客户时的基本礼仪