

# 员工职业化素养全面提升训练

## 一、课程前言

职业素养是职业人应该具备的品质和修养，良好的职业素养是企业衡量一个职业人成熟度的重要指标。职业素养具有十分重要的意义，从个人的角度来看，个人缺乏良好的职业素养，就很难取得突出的工作业绩；从企业的角度来看，唯有拥有具备较高职业素养的员工队伍才能实现生存与发展，因为高职业素养员工可以帮助企业节省成本，提高效率，提升业绩，从而提高企业的竞争力。

## 二、课程收益

**收益 1：**企业各级人员能认识到职业素养的重要性，树立职业素养意识；

**收益 2：**掌握企业员工必备职业素养的内涵，为员工自我管理和自身建设提供参考标准；

**收益 3：**掌握个人职业形象打造、礼仪的基本要求；

**收益 4：**掌握基本的沟通技巧和压力管理的基本原则；

**收益 5：**掌握职业定位的基本逻辑和方法；

## 三、课程时间及对象：

课程时间为 1-2 天（6 小时）

授课对象：企业新入职员工，青年员工，基层干部

## 四、培训形式

教案讲授、案例分析、小组讨论、影片欣赏等

## 五、课程大纲

### 单元一：树立职业心态

- 1.职业素养的概念
- 2.自信
- 3.主动
- 4.敬业
- 5.忠诚
- 6.纪律性
- 7.合作精神

### 单元二：形象与礼仪

#### （一）形象礼仪概述

#### （二）个人礼仪

- 1.个人仪态
  - 1) 站姿
  - 2) 坐姿
  - 3) 微笑
  - 4) 眼神

## 2. 个人仪表

- 1) 头发
- 2) 面容
- 3) 着装

### (三) 商务礼仪

#### 1. 见面礼仪

- 1) 称呼礼仪
- 2) 握手礼仪
- 3) 介绍礼仪
- 4) 名片礼
- 5) 鞠躬礼

#### 2. 中餐礼仪

- 1) 桌次（席位）排列原则
- 2) 位次排列原则
- 3) 中餐举止禁忌

#### 3. 乘车礼仪

- 1) 小轿车
- 2) SUV
- 3) 多排座车

#### 4. 电话礼仪

- 1) 接听电话流程
- 2) 转接电话流程

#### 5. 课堂练习：T台秀

### 单元三：锻炼沟通能力

#### (一) 沟通概述

1. 沟通在职场中的重要性
2. 高效沟通三原则
  - 1) 谈行为，不谈个性
  - 2) 明确沟通
  - 3) 积极聆听

#### (二) 表达的逻辑

1. 结构化思考
2. 图表化表达
3. 案例分析

#### (三) 提问技术的应用

1. 诊断性提问
2. 渗透性提问
3. 案例分析
4. 建设性反馈——描述而非评价
5. 建设性反馈——建议而非指点

#### (四) 沟通中的肢体动作解析

## **(五) 跨部门沟通**

### 1. 跨部门沟通的基本认知

1) 案例分析：中美工人工资比较

2) 跨部门沟通的现象分析

3) 跨部门沟通目的与作用

4) 跨部门沟通的类别

### 2. 跨部门沟通障碍与解析

1) 影响沟通的因素

2) 增加情感账户

3) 进行换位思考

4) 建立内部客户意识

5) 知己知彼

6) 梳理模糊地带（案例分析：部门新员工辅导）

7) 开好跨部门会议

8) 建立跨部门对接人制度

## **(六) 沟通案例分析**

### 1. 沟通层级关系

1) 同系统沟通层级关系

2) 跨系统沟通层级关系

### 2. 向上沟通

1) 同系统向上沟通的基本原则

2) 现场演练

3) 沟通策略

4) 跨系统向上沟通的基本原则

5) 现场演练 1

6) 沟通策略

7) 现场演练 2

8) 沟通策略

### 3. 平行沟通

1) 现场演练 1

2) 沟通策略

3) 现场演练 2

4) 沟通策略

### 4. 向下沟通的基本原则

### 5. 电话沟通的基本原则

## **单元四：情绪与压力管理**

**(一) 案例欣赏—当坏情绪遇到方向盘**

**(二) 压力的定义及危害**

1. 压力的定义

2. 压力的来源

3. 压力的危害

### (三) 内部创伤的来源及应对策略

1. 创伤的概念

2. 突发创伤

3. 社会创伤

4. 识别创伤的方法

5. 对创伤的防御

1) 幻想

2) 转移

6. 弗洛伊德的理论

1) 潜意识理论

2) 性欲论

3) 释梦 (梦的解析)

4) 创伤的根源

5) 弗洛伊德的启示

7. 案例分享

### (四) 外部压力应对策略

1. 改变压力的来源

1) 增加资源

2) 重新组织生活

3) 减少引发压力的原因

4) 避开某些压力源

2. 发展应对技巧

1) 提高处理工作的技能

2) 时间管理

3) 果敢

3. 对思维进行改善

1) 不作绝对的极端的判断

2) 积极的自我肯定

4. 情绪调节的方法

1) 心理方面---音乐法

- 2) 心理方面---阅读法
- 3) 生理方面---复式呼吸法
- 4) 生理方面---运动法

## **单元五：构建职业发展路径**

### **(一) 职业规划基本认知**

- 1.课程导入---目标设定练习
- 2.职业规划的概念
- 3.职业规划的作用

### **(二) 自我认知**

- 1.霍兰德职业兴趣测量表练习
- 2.霍兰德职业兴趣测量表理论介绍
- 3.霍兰德职业兴趣测量表解读
- 4.性格在职业选择中的重要性
- 5.职业锚理论及其意义

### **(三) 如何确立自我发展目标**

- 1.职业定位的原则
- 2.环境因素的影响
- 3.职业生涯规划发展路线
- 4.职业规划的类型

### **(四) 如何制定发展措施**

- 1.职业规划行动计划表填写（课堂练习）
- 2.计划表中存在的问题
- 3.措施制定的步骤
- 4.措施制定的要素
- 5.措施制定的要领
- 6.职业规划的评估与反馈