

《优秀员工综合能力培训》

2 天版 培训课纲

- **课程受众：**企业储备干部、一线员工、后备人才
- **授课方式：**讲授形式（讲解、讨论、讲演等）、问题探究式、训练与实践（示范教学、角色扮演、模拟教学）、视频教学、游戏教学
- **课程特色：**课前调研 + 课中训练 + 课后辅导，使培训真正落地
- **课程背景：**

企业在快速发展的同时需要新鲜的血液的注入，而这些新鲜的血液需要快速的与企业的发展企业的要求融合，才能使企业能够稳步进行，新鲜血液不光是指新人，也是代表员工的新的面貌和新的工作责任，因此需要对储备人才的各项技能培训作为支持，如何快速融入企业，提升企业整体效能，如何有效沟通提升工作效率，如何有好的礼仪进行企业形象的展示，都是在企业中成长的必修课，同时跨部门协同如同企业发展的基石，管理成本的浪费、机会的浪费、人才的流失、沟通成本的浪费以及一些隐形成本的浪费对于企业而言是致命的炸弹，有可能一件小的事件就能引发一连串的问题，因此解决了“人”的问题，解决了团队合作问题，才能实现个人、团队、企业共赢，实现效能最大化。那么高效工作习惯、团队协作，高效沟通、办公礼仪等，将会是本次课程需要给大家一起学习的内容。

- **企业困惑：**

- 为什么企业里面一出现问题就相互推卸责任？
- 为什么部门间总是沟通协调不畅通，导致配合度差，效率低下？
- 为什么老员工虽忠诚度高，对企业也了解，但流失率高？
- 为什么部门之间出现相互推诿，不敢承担责任的现状？
- 企业的管理成本越来越高，而工作效率并没有提高？
- 为什么部门之间在沟通协调上总出现问题，造成内耗？

- 如何沟通，能使其他部门的同事愿意配合我们的工作？

■ 课程收益：

- 1、明白团队协作中的常见问题及背后的原因；
- 2、帮助学员有效掌握高效沟通与表达能力的方法，全面提升个人整体能力；
- 3、让学员更专业的展示自我素养，体现企业文化及形象；
- 4、了解并掌握各种场景下礼仪的规范，从而提升企业价值和客户满意度。

■ 课程大纲：

第一章 新进员工工作思维误区及心态管理

第一节 新员工思维痛点的来源及思维误区

- 一、新员工的角色定位
- 二、对待工作思维误区
- 三、大脑运作的规则
 - 1、杏仁体的雪球反应
 - 2、进取型杏仁体
- 四、明确内心面对外来刺激的四个阶段

第二节 新员工的心态建设

- 一、什么是心态
- 二、职业心态发展图
- 三、如何做到阳光心态
 - 1、阳光心态的定义
 - 2、阳光心态的四个维度
 - 3、如何拆掉思维里的墙
- 四、如何有效调整自己的心态
 - 1、来时不惧，去时不伤
 - 2、空杯心态可避免掉进“经验主义”的陷阱
 - 3、培养自己的气量和心胸

4、从潜意识到意识的破冰练习

第三节 新工人格方向及职业发展规划

测试解读：职业人格心理测试

一、职业发展的规划

案例分析：职业规划梯级分解

能力分解：员工业绩预定计划表

第二章 演讲沟通与表达能力（搞定自己、搞定他人、工作解决）

第一节 高质量沟通法

1、沟通结构设计原理——“金字塔原理”

2、高效沟通的逻辑建设——归纳与演绎

3、什么叫沟通

互动演练：《不要激怒我》

4、确定沟通的目标的目的三问

A、给谁听（看）

B、啥意图——从隐形到显性

C、达共识——提高说服力

教练技术的问听说 案例练习：开放式发问、封闭式发问

第二节 高情怀沟通法

一、如何实现沟通中的同频

案例：你的梦想

二、如何快速识别沟通对象

案例研讨：性格色彩

三、如何走进对方心理的表达技巧

互动演练：《万能四问》

第三节 高效能表达法

1、七大聆听技巧；

2、如何听到对方的真实信息

3、口头表达三要素；

案例演练：《我的家乡》

4、无往不胜的说服法

案例演练：《秘书的工作汇报》

第三章 团队协作及高效能人士的七项管理法则

一、何为团队协作

1、团队协作的定义

2、团队协作思维误区

3、团队协作在企业中的重要意义

二、团队协作核心三要素

(一) 明确团队协作背后的问题

1、跨部门协作常见的问题剖析

2、跨部门协作出现问题的背后原因

讨论：部门内沟通和跨部门沟通的区别和难点

(二) 有效协调团队之间的资源

1、做好协作前的心理建设

A、高情商协作的五个能力

B、团队协作时情绪管理

工具练习：“情绪识别表”

2、梳理团队间的资料交付

工具练习：协作贡献四问

(三) 改善团队协作的八个方法

三、高效能人士的七项管理法则

(一) 由内而外全面造就自己

1、思维定式的力量

2、思维转换的力量

3、成长和改变的原则

实战练习:检验你的思维定式、转换你的思维定式

案例讨论:转念四问

(二) 高效能人士的七个习惯

沙盘演练:《七巧板》

1、积极主动

为自己的行为负责，并依据原则及价值观，而非情绪或外在环境来下决定。

练习:消极被动及积极主动语言

2、以终为始

所有事物都需要经过两次的创造。

一切思想观念的根源(安全感、人生方向、智慧、力量)

3、要事第一

无论迫切性如何，个人与组织均要更多聚焦要事。

自我管理四步骤

4、双赢思维

分享更多的机会、财富及资源，而非敌对式竞争。

5、知彼解己

不再急切回答，改以诚心去了解、聆听，便能开启真正的沟通，增进彼此关系。

四种自传式回应(价值判断、追根究底、好为人师、自以为是)

6、统合综效

创造第三种选择，而非按照我的方式。

7、不断更新

平衡的自我提升原则

第四章 知行合一，行动改善

1、利用一个小时时间，找出目前工作上还存在的问题，通过团队共创技巧，头脑风暴，设计出新员工面对工作时如何让自己更有竞争力的解决办法。