

职场新秀—角色转换与职场礼仪

心中有爱、眼里有人、嘴里有话、手里有活=四有“薪”人

课程背景：

VUCA 时代，企业对于人才实干性的要求越来越强烈。哪怕是对刚度过大学生涯的新员工，企业也希望他们尽快成长，完成校园人到职场人的蜕变。

但对于刚从学校毕业的新员工（入职 0-3 年），企业是否常遇到如下问题：

→ 新员工依赖心理强，凡事靠企业，不能认清企业 VS 学校，老板 VS 老师的不同？

→ 新员工身份已变，但心态上未做好学生到职场人的角色转变？

→ 新员工在任务模式，人际模式，能力模式等多方面技能欠缺，暂时不能胜任职场工作？

→ 新生代员工虽志向远大，学校期间成绩优秀，却往往高估自己的职业能力，感觉眼高手低，不愿做也做不好基础工作？

本课程，带领新员工认识职场本质，理解企业和员工的关系并非依赖给予，而是在能力交换基础上的双赢关系。当员工努力提升技能，自我成长并满足企业的要求时，企业也会回馈给员工更丰富的资源和发展空间。

通过校园和职场的诸多不同的拆解加速新员工角色转换，通过知识模型讲解和技能练习提升新员工职场能力，完成蜕变，融入职场。

时间安排：1 天，6 小时/天

课程对象：企业新员工

课程方式：课堂讲解、案例分析、情景模拟、视频案例

课程收益：

- 帮助新员工形成职业化的角色认知
- 使学员具备和提升基本的职业素养
- 掌握不同场景中的商务职业装规范
- 能够场景化模拟商务交往礼仪规范
- 了解语言禁忌并规范化职场沟通语

【课程大纲】

一、职业人角色转换与职业认知

1、从学生到职场人的区别

- 承担责任不同
- 面对环境不同
- 角色定位不同

2、从学生到职场人的转变

- 心理转变
- 思维转变
- 能力转变

3、成为职场人的挑战

- 对学生角色的依恋
- 对职场角色的畏惧
- 主观思想上的挑战
- 客观能力上的不足

4、面对新职场的基本应对意识

- 调整心态、热爱工作
- 虚心学习、勤于思考
- 规划职业、勇于担当
- 正视评价、主动沟通

5、职业认知 (剖析职业倦怠与积极对人生产生的巨大影响)

- 人的7个不同层次
- 您是社会中哪种人才
 - 宝藏之才
 - 本分之才
 - 可造之才
 - 无用之才
- 四种类型的员工
 - 废品、半成品、极品、毒品

二、职业形象与行为规范化塑造-形象走在能力之前

1、形象意识-减少沟通的成本

- 人都有追求美的权利，但不是任何人都有追求美的能力
- 对家庭教育的榜样作用
- 的服装不等于良好的气质
- 肩负者社会和国家的责任

每个

形象

昂贵

我们

2、干练有气场的发型建议

- 正式场合的发型规范：前不压眉、侧不盖耳、后不及领

重要

男士

女士发型建议

- 发胶
用与不用多区别（严肃职场发胶的神奇效果）

3、手部形象管理

- 卫生：
手是人的第二张脸，手的科学洗手与养护
- 修饰：
指甲的长度、为人的风度
- 装饰：
指甲油的建议、婚戒的佩戴方式
- 功能
性配饰：佩戴一枚腕表（正式商务场合看手机不如看手表）

4、面部妆容打造

- 仪容
打造的基本原则：自然、美化、协调、避开公共场合
- 男士
也要化妆：科学的基础养护打造清洁感
- 女士
妆容效果：两米远目测有明显妆感（底妆、眉毛、眼睛、唇部、腮红）

5、服饰与配饰的选择

- 服饰
的种类：职业、生活、交际、特殊
- 职业
服饰的层级：权威、专业、传统、创意
- 着装
的TPO原则
- 不同
场合职业装的穿着规范
- 职场
配饰选择建议
功能性配饰：手表、眼镜、皮带、公文包
装饰性配饰：戒指、耳钉、项链

6、专业气质风度训练-穿什么很重要，怎么穿更重要

- 快速

拉近距离的微笑与目光

•

挺拔彰显气度

•

优雅凸显气质

•

规范显露教养

•

端正表达涵养

•

致意大国风范

站姿

行走

手势

坐姿

鞠躬

三、职场交往礼仪规范

1、商务会面基本礼仪

•

礼貌“三到”（眼到、口到、手到）

接待“

•

不同职务、职称、职业进行的规范称呼、问候和寒暄方式

根据

•

礼仪（自我介绍、介绍他人、多人介绍的方法实操）

介绍

•

礼仪

握手

•

礼仪

名片

2、引领规范与位次礼仪

•

的引领方式（方便为上）

走廊

•

式电梯的引领方式（先进先出）

轿厢

•

的引领方式（低与客户）

楼梯

•

的引领方式（观景为佳）

大厅

•

厅座次

会客

•

桌座次

谈判

- 会议
室座次
- 乘车
座次

四、悦人悦己的职场沟通

1、看：眼观六路耳听八方

- 看场
合、看情形、看对象、看状态

2、听：听得懂才能说的清

- 倾听
的姿态和回应方式

3、问：职场交往 5 不问、4 不谈

4、说：投其所好的表达方式

- 先说
别人想听的，再说自己想说的
- 明确
立场、换位思考、及时反馈

5、用心的赞美：发现美、礼貌请教、结合感受

6、走心的幽默：出其不意、良苦用心

7、非言语沟通表达技巧

- 人际
沟通空间启示（私密空间、理性空间、未知空间、情感空间）

8、凸显涵养的表达方式

- 语态：发音、语音、语气、语调训练
- 称呼：职务、职业、职称、性别等不同类型的称呼礼仪
- 问候：问候与寒暄，是人际交往中常常被忽视的重点
- 赞美：真情实感的赞美方式与方法

五、互联网沟通

1、新时代互联网沟通·视频会议注意要点

- 良好的形象、减少沟通的成本：形象、着装、背景
- 企业微信视频会议注意点
- 必要时请静音、必要时请开摄像头

- 共享功能：提前做好准备
- 音频会议&视频会议
- 会议前，做好确认（视频&音频）
- 重要会议，主动打开摄像头，以示敬意

2、微信沟通工作注意事项

- 注意时间、注意长度、注意内容
- 不在群里聊私事儿
- 不在群里挑事端
- 不在群里“拉仇恨”
- 不在群里“当隐身”

3、私信（一对一）需要注意什么

- 如何加微信？
- 扫一扫，谁先来？
- 微信语言文字规范与技巧
- 微信文字书写规范与邮件的区别

4、朋友圈

- 要不要分组？要不要“三天可见”
- 发一些什么内容更好？可以在朋友圈吐槽吗？
- 当今社会甩不开的“微信”