

《电力新员工职业化素养提升》大纲

【课程背景】

所谓职业化，就是一种工作状态的标准化、规范化和制度化，即要求人们把社会或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

【培训目标】

- 通过学习使学员学习正确的工作态度
- 解决员工的工作误区
- 掌握如何与人合作以及沟通等多项工作技巧
- 促使学员能更快、更好的投入到工作中

【课程对象】

电力新员工

【授课讲师】

金迎

【课程时间】

2-3天（6课时/天）

【培训形式】

游戏导入、故事分享、案例分析、视频教学、分组研讨、角色扮演、情景模拟、互动点评

【课程内容】

第一讲：国家电网公司员工行为规范

一、员工守则

- 1、遵纪守法，尊荣弃耻，争做文明员工
- 2、忠诚企业，奉献社会，共塑国网品牌
- 3、爱岗敬业，令行禁止，切实履行责任
- 4、团结协作，勤奋学习，勇于开拓创新
- 5、以人为本，落实责任，确保安全生产
- 6、弘扬宗旨，信守承诺，深化优质服务
- 7、勤俭节约，精细管理，提高效率效益
- 8、努力超越，追求卓越，建设一流公司

二、基本礼仪规范

仪容仪表——整洁清爽，端庄大方

着装服饰——规范得体，便于工作

言谈举止——自然优雅，充满自信

接待交往——主动热情，把握分寸

接打电话——简明扼要，温和有礼

乘坐车辆——尊长优先，注意礼让

第二讲：电力新员工职业化素养概述

一、职业素养调查

二、职业素质模型解析

第三讲：电力员工需要具备十种职业意识

一、何为职业意识

二、电力员工应具备的十种职业意识

- 目标意识
- 角色意识
- 责任意识（案例：温州的“三板”精神）
- 团队意识
- 规则意识
- 问题意识
- 效率意识
- 自信意识
- 竞争意识
- 自我创新的认识

三、给自己加分——职场新人的自我完善

第四讲：赢在态度，新员工需要培养五种职场心态

一、阳光心态——快乐工作

二、积极心态——自动自发

三、老板心态——多快好省

四、共赢心态——修炼情商

五、感恩心态——珍惜拥有

第五讲：电力员工培训之专业形象与商务礼仪

一、商务人员个人形象与企业形象

二、商务人员形象的重要性

三、着装原则

- 穿着整洁
- TPO 原则
- 三色原则
- 三一律原则
- 饰品佩戴原则

四、举止礼仪

- 端正大方的坐姿
- 优雅的站姿
- 自然轻松的走姿

五、手势礼仪

- 直臂式
- 横摆式
- 斜下式
- 送客的手势
- 举手致意

五、会面礼节

- 名片礼仪
- 介绍礼仪

- 握手礼仪
- 称呼礼仪
- 位次礼仪

六、电话礼仪

1、影响电话声音的六要素

- 积极的心态
- 热情
- 节奏
- 语气
- 语调
- 音量

2、认真倾听

- 不要打断对方
- 集中精力于对方身上
- 注意对方提到的关键词语
- 注意对方的讲话方式
- 电话记录 (5W1H)
- 适当的沉默

3、拨打电话

- 慎选时间
- 做好准备
- 礼貌待人
- 条理清晰
- 确认要点
- 适可而止
- 善始善终

4、接听电话

- 及时接听
- 认真确认
- 善待错拨
- 少用免提
- 认真兼顾
- 反复核实
- 终止有方

5、转接电话

第六讲：新员工培训之团队合作

一、什么是团队（案例：为什么选择唐僧当头？）

二、什么是团队精神（案例：蚂蚁扑火实验）

三、成功团队的特征

四、影响团队绩效的因素（案例：鼓励合作的星巴克咖啡；案例：分工明确的微软）

五、培养自己的合作能力

六、正确处理团队冲突

七、建立自己的人际网络

第七讲：职业生涯规划

第一部分：职业生涯规划的步骤

- 一、小故事：青蛙实验
- 二、职业生涯规划的涵义（小故事：四条毛毛虫）
- 三、职业生涯设计的基本步骤
 - 第一步：确定个人奋斗目标和志向（小故事：三个抄写员）
 - 第二步：自我评估——给自己画像（工具的使用：SWOT分析法）
 - 第三步：生涯机会评估
 - 第四步：职业选择（测试：职业地图）
 - 第五步：确定职业生涯路径
 - 第六步：设计职业分段目标（小故事：目标）
 - 第七步：提出实现目标的具体行动（小测试）
 - 第八步：评估与调整

第二部分：电力职业发展通道

- 一、电力企业员工多维职业生涯通道
- 二、优秀人才评选，拓宽员工职业发展通道
 - 优秀人才职业成长通道
 - 人才评价体系

案例解析：不要过度规划你的未来

- 三、走出职业“困顿期”（小贴士：马云给新来不到三年的同事们的建议）
- 四、将专业知识转化为专业技能，把握职场成长的机会

第八讲：电力员工培训之时间管理

案例：别让犹豫拖住你脚步

- 一、时间管理的内涵
- 二、时间管理的意义
- 三、时间管理的原则
 - 80/20 原则在时间管理上的运用
 - Smarter 原则中的时间管理
- 四、避免时间管理的误区
- 五、设定目标是时间管理的第一步
- 六、时间象限表的运用
- 七、做正确的事情（小实验：时间管理的一个经典游戏）
- 八、学会拒绝别人（小贴士：拒绝别人的艺术）
- 九、认清时间消耗点，有的放矢
- 十、根据个人生活规律（习惯）合理安排工作

第九讲：学会情绪压力管理

- 一、情绪“ABC”理论
- 二、新员工情商小测试
- 三、IQ 决定录用，EQ 决定提升
- 四、压力小测试

五、正确认识压力

- 压力的级别
- 对压力的反应
- 压力与工作绩效
- 压力的来源

六、从容的应对压力

七、纠正 A 型行为

八、改善生活习惯，学会放松（减压的 10 个建议）

九、什么是情绪（小故事：踢猫效应）

十、两种典型的负面情绪的自我管理

- “怀才不遇”（故事：韩红的怀才“待”遇）
- 逆反情绪

十一、不良情绪的自我调节

- 学会接受自我
- 合理排遣与宣泄
- 理智消解法
- 注意力转移法
- 艺术与创作升华法
- 自我安慰法

第十讲：电力员工培训之沟通技巧

一、什么是沟通？

二、沟通的三大要素

三、沟通的障碍因素有哪些

四、有效沟通的一个“中心”、两个“基本点”

五、如何有效沟通

- 沟通要有认真的准备和明确的目的性
- 沟通要有诚意，取得对方的信任并和被沟通者建立感情
- 陈述问题要有针对性（5W1H）

六、沟通的技巧

- 听比说更重要
- 要能说会道
- 学会提问

七、与上级沟通的技巧

- 主动报告
- 事先整理，勤做笔记
- 尽量不要给上司出问答题，尽量给他选择题
- 注意场合，选择时机

八、各种状况下的往上沟通

- 当上司犯错时
- 当和上司关系紧张时
- 被上司错怪时

案例：怎样与上司充分沟通

九、平行沟通

- 与同事沟通的原则
- 与同事沟通的艺术
- 与同事沟通的技巧
- 同事相处之禁忌

十、跨部门沟通

第十一讲：电力员工培训之会议管理

- 一、会议前的准备
- 二、会议主持人综合技巧
- 三、参会者的守则与责任
- 四、会议记录与会后跟踪

第十二讲：电力员工职业化素养提升培训小结