

## 新员工训练--职业化素养

### 提纲

#### 第一部分 职业化心态转变

- 学生时期和就业时期的区别
- 工作动机管理
- 职业化人才的七个特征
  - ◆ 职业习惯
  - ◆ 追求卓越
  - ◆ 成功必备
  - ◆ 战胜自己
  - ◆ 展现自我
  - ◆ 工作必须
  - ◆ 职业操守
- 活动：王子救公主
- 职业素养
  - ◆ 精神
    - 敬业
    - 责任
    - 专业
    - 创新
    - 协作
    - 规范
  - ◆ 能力
    - 思维能力
    - 执行能力
    - 学习能力
    - 沟通能力
    - 情绪控制
    - 时间管理
- 员工分类

#### 第二部分 商务礼仪

- 商务礼仪的三 A 原则
  - Accept
  - Appreciate
  - Admire
- 商务礼仪的作用
  - 提高个人素质
  - 有助于建立良好的人际沟通
  - 维护个人和企业形象
  - 衣着
    - ◆ 男士服装
    - ◆ 女士服装

- ◆ 饰品
- ◆ 化妆
- ◆ 男士仪表的常见问题
- ◆ 女士仪表的禁忌
- 举止
  - ◆ 见面握手
  - ◆ 交换名片
  - ◆ 介绍
- 言语
  - ◆ 常用的交际用语
  - ◆ 交际沟通的禁忌
  - ◆ 社交的十项注意
- 办公室行为
  - ◆ 非礼勿动
  - ◆ 心态
  - ◆ 言辞
  - ◆ 面对客户
  - ◆ 面对上司
  - ◆ 面对同事

### 第三部分 情绪管理

- 工作中会产生情绪
- 测试你目前的情况
- 阳光心态
  - ◆ 90/10 法则
  - ◆ 操之在我 & 受制于人
  - ◆ 问题比答案更重要
  - ◆ 改变方法
    - 提问法
    - 关注优势法
    - 焦点
    - 自我暗示法
- 压力
  - ◆ 职场压力分级
  - ◆ 学会“觉悟”
  - ◆ 了解压力
    - 压力对情绪的影响
    - 压力对生理的影响
    - 压力的来源
    - 压力排行榜
    - 自我测试：你目前受到的压力
  - ◆ 缓解压力的方法
  - ◆ 有效控制情绪的 14 条建议

#### 第四部分 执行力与责任意识

- 执行力
  - ◆ 送合同的故事
  - ◆ 执行力是什么？
    - 态度
    - 任务
    - 职责
  - ◆ 企业与员工关系
  - ◆ 追求结果
  - ◆ 结果的三要素
    - 客户
    - 价值
    - 量化
  - ◆ 明确你的角色
    - 做一天和尚撞一天钟
    - 每天比别人快一点点
    - 比别人做的好一点点
  - ◆ 提升执行力的方法
    - 角色思维
    - 分解思维
    - 底线思维
- 责任意识
  - ◆ 案例：车祸
  - ◆ 100%责任的逻辑思维
  - ◆ 平庸者的怪圈
  - ◆ 责任思维的操练
  - ◆ 活动：放鞭炮
  - ◆ 树立正确心态
    - 司机
    - 乘客
  - ◆ 尊重制度
    - 服装专卖店的案例
    - 谁在管理？
      - 领导
      - 制度
      - 自我
  - ◆ 责任稀释定律

#### 第五部分 沟通能力

- 美军案例
- 沟通定义
- 有效沟通的四大原则
- 沟通模型
- 活动：瞎子模型

- 单向沟通与双向沟通
- 拉近双方距离
  - ◆ 学会赞美
  - ◆ 练习：赞美别人
  - ◆ 赞美的技巧
- 沟通障碍
  - ◆ 语言
  - ◆ 组织
  - ◆ 心理
  - ◆ 其他
- 有效的信息发送技巧
  - ◆ 5W2H
  - ◆ STAR
  - ◆ 案例：医生查房
- 沟通技巧的自我成长
  - ◆ 倾听
    - 聆听本领测试
    - 实用的倾听技巧
    - 倾听的禁忌
    - 倾听的五个层次
    - 同理心倾听
      - 同理心练习
    - 发问
      - 开放式问题
      - 封闭式问题
      - 活动：猜猜我是谁
  - ◆ 观察的技巧
    - 姿势
    - 表情
    - 目光
    - 小动作
  - ◆ 3F 沟通法
    - 案例：职场沟通
    - 为什么我们听不懂对方的意思
    - 3F
      - 倾听事实
      - 倾听感受
      - 倾听意图
  - ◆ 职场沟通
    - 对上级沟通
      - 上级的角色
      - 以什么心态和上级沟通
      - 争取认同
      - 注意事项

- 平级沟通
  - 平级同事的角色
  - 彼此可能出现的矛盾
  - 处理矛盾的方法
  - 引导矛盾成为助力
  - 团队精神的拓展
  - 注意事项
- 跨部门沟通的技巧

## 第六部分 团队协作

- 团队概念
  - ◆ 这是团队吗？
  - ◆ 你在团队中是什么能量？
  - ◆ 群体和团队
  - ◆ 活动：王子救公主
  - ◆ 团队的作用
- 高效团队的九个特征
  - ◆ 一致的承诺
  - ◆ 相互的信任
  - ◆ 开放的沟通
  - ◆ 相关的技能
  - ◆ 恰当的领导
  - ◆ 有效的结构
  - ◆ 清晰的目标
  - ◆ 外部支持
  - ◆ 成果共享
- 团队陷阱
  - ◆ 一场炮兵演习
  - ◆ 阿婆罗综合症
- 高效团队的三个层次
- 团队发展的四个阶段
  - ◆ 婴儿期
  - ◆ 青春期
  - ◆ 新鲜人期
  - ◆ 成年期
  - ◆ 活动：荒岛求生
- 木桶理论
  - ◆ 木桶的形成
  - ◆ 漏木桶原理
  - ◆ 团队成员变动时
    - 我是团队成员
    - 我是变动的人
- 导致团队失败的十个因素
- 对团队成员的行为建议

## 第七部分 目标管理

- 英吉利海峡
- 白龙马的故事
- 霍桑实验
- 目标案例
- 目标的 SMART 要素
- 避免出现不恰当的目标
- 压力与动机的定义
- 活动：生命的小纸条

## 第八部分 时间管理

- 我好忙
  - ◆ 忙、盲、茫
  - ◆ 为什么会这样？
- 时间管理的变化
  - ◆ 备忘录
  - ◆ 日记簿
  - ◆ 计划手册
  - ◆ 8020 理论
  - ◆ 轻重缓急象限
- GTD 时间管理
- 工具：Inbox
- 活动：搭宝塔

## 第九部分 职业生涯规划

- 上帝的故事
- 人生角色
- 规划自己的职业道路
  - ◆ 企业和员工的关系
  - ◆ 体现自我的价值
  - ◆ 职业生涯的困惑
  - ◆ 职业规划缺失
  - ◆ 职业规划的三个中心
- 职业规划流程
  - ◆ 收集信息
  - ◆ 确定职业阶段
  - ◆ 找寻职业倾向
    - 职业倾向简易测试
    - 问问自己几个重要问题
  - ◆ 确定能力优势
  - ◆ 职业计划的考虑因素
- 绩效潜力九宫格
- CARE 潜力

- 职业人生的几条建议