

《退伍军人的高情商职场工作法》课程大纲

【培训时间】：2天

【培训对象】：退伍军人转型优秀职场人

【课程收益】

- 1、分析职场生存原则，明晰职场高情商工作的底层逻辑
- 2、学习高情商职场工作法，掌握高情商沟通汇报技能，帮助学员提高与上级、平级与下级的沟通效率。
- 3、学习结构化工作分析法，帮助学员提升全面完整的问题分析与解决能力，提升学员处理问题的能力，从而提高组织工作效率。
- 4、学习基本的商务接待礼仪，帮助学员从言行举止上规范自己，成为更加专业的职场人士。

【课程大纲】

第一讲 认知部队与职场的差异

- 1、思考：部队与职场之间有什么相同的地方，有什么不同的地方？
- 2、退伍军人在职场的优劣势分析
 - 1) 优势：纪律性强、作风端正、执行力强
 - 2) 劣势：理论储备有待丰富、职场人际交往有待加强
- 3、从退伍军人到优秀的职业人应如何转型？
 - 1) 转变思想观念：从为人民服务到为人服务
 - 2) 转变价值体系：从苦劳到功劳
 - 3) 转变处事思路：从原则至上到对结果负责

第二讲 高情商沟通技巧

- 1、决定工作绩效的三方面：态度、知识、技巧
- 2、沟通技巧是职场成功人士必备的三大基本技能之一
- 3、认知高情商沟通
 - 1) 剖析自我的沟通特性
 - 2) 准确判断沟通对象的性格特质
老虎型、孔雀型、考拉型、猫头鹰型、变色龙型
 - 3) 针对不同性格特质的人，应采取的沟通方式
- 4、高情商沟通的技巧
 - 1) 高情商沟通的起点——尊重
 - 2) 高情商沟通的核心——准确表达
 - 3) 高情商沟通的关键——深度倾听
 - 4) 高情商沟通的落点——建设性反馈

第三讲 高情商工作汇报

- 1、判断工作汇报的时机
 - 1) 哪些事情应该汇报？
 - 2) 哪些节点必须汇报？
- 2、界定工作汇报的目标
 - 1) 目标之一：信息同步
 - 2) 目标之二：寻求支持
 - 3) 目标之三：解剖问题

- 4) 目标之四：回答询问
- 5) 目标之五：事件复盘
- 3、整理工作汇报内容
 - 1) 汇报结构设计原则
 - 2) 汇报素材搜集原则
 - 3) 汇报内容确定原则
- 4、高情商汇报的表达
 - 1) 一对一汇报的表达技巧
 - 2) 会议型汇报的表达技巧
- 5、针对异议的解答四步法

第四讲 高情商工作之提高主动性

- 1、为什么要提高工作主动性？
 - 1) 工作主动性提升对于个人的意义
 - 2) 工作主动性提升对于企业的意义
- 2、什么叫主动工作？
 - 1) 主动工作的标准是什么
- 3、提高工作主动性的心理建设方法
 - 1) 自我激励法
 - 2) 目标导向法
 - 3) 责任意识法
- 4、提高工作主动性的实操技巧
 - 1) 主动发现问题
 - 什么是问题？
 - 问题的三种类型
 - 界定解决问题的核心目标
 - 2) 主动分析问题
 - 分析问题的逻辑思考模式
 - 分析问题之情境还原法
 - 3) 主动解决问题
 - 制定解决方案
 - 确定最小化行动

第五讲 职场应用文写作技巧

- 1、职场应用文的类型
 - 1) 法定公文
 - 2) 事务性应用文
- 2、职场应用文写作的基本特点
 - 1) 实用性
 - 2) 专业性
 - 3) 时效性
 - 4) 平实性
 - 5) 规范性

- 3、工作总结的撰写技巧
 - 1) 工作总结撰写的基本逻辑
 - 2) 工作总结撰写的结构搭建
 - 3) 工作总结的内容筛选
- 4、通知的写作技巧
 - 1) 事项型通知的写作技巧
 - 2) 会议通知的写作技巧
 - 3) 转发型通知的写作技巧

【课堂任务】完成一则会议通知的撰写
- 5、会议纪要的写作技巧
 - 1) 会议纪要与会议记录的区别
 - 2) 会议纪要的写作方式

【课堂任务】根据材料完成一则会议纪要的撰写

第六讲 职场商务礼仪

- 1、商务礼仪的基本要求
 - 1) 职场仪容的基本要求
 - 2) 职场仪表的基本要求
 - 3) 职场仪态的基本要求
- 2、商务场合中的礼仪运用
 - 1) 通用的礼仪规范
介绍礼仪、握手礼仪、递送名片、微信礼仪；
 - 2) 接待服务礼仪
接送礼仪、迎候礼仪、乘车礼仪、用餐礼仪、宴会礼仪
 - 3) 会务礼仪
座次安排、会场会务
 - 4) 跟随领导出差礼仪
机票确认、酒店预定

第七讲 高情商工作法中的情绪与压力疏导

- 1、认识情绪
 - 1) 感知情绪
 - 2) 识别情绪
 - 3) 表达情绪
- 2、情绪的感性疏导
 - 1) 发泄
 - 2) 压抑
 - 3) 转移
- 3、情绪的理性疏导
 - 1) ABC 理论模型
 - 2) 信念的力量

3) 准确的角色定位