



DUXACT

| 创

新

·

求

实

| PURSUING FOR INNOVATION  
AND FACTUALISM

都正新员工培训之

# 企业职业化素养提升

人力资源部  
2020年8月

# 目录

## CONTENTE

**01** 职业人、职业素养的概念及意义

**02** 一流员工的十大职业素养

**03** 如何提升职业素养

01

# 职业人、职业素养的概念及意义



不经营自己，  
也没有人经营他的人

活着的呆人

活着的人

不经营自己，  
由别人来经营他

经营自己，  
也经营别人

老板

职业人

经营自己的人



第一类人

根本没有人生可言

相对应的，从经营人生的角度来考虑，可以把人分成四类



“老板”，获得高收入的同时，也承担着巨大的风险。

第三类人

碌碌无为

第二类人



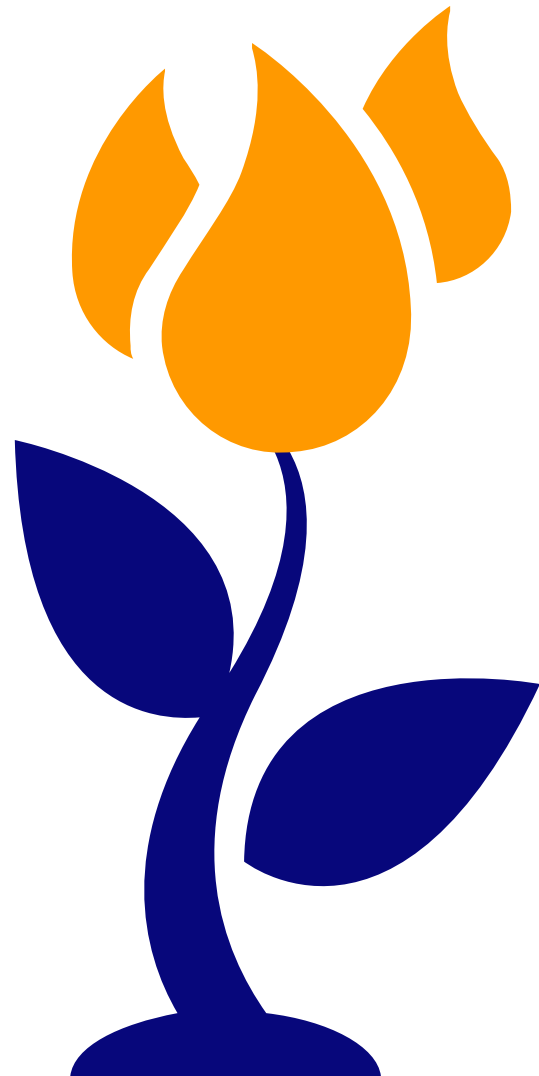
“职业人”，懂得如何为自己创造美好生活的人。

第四类人

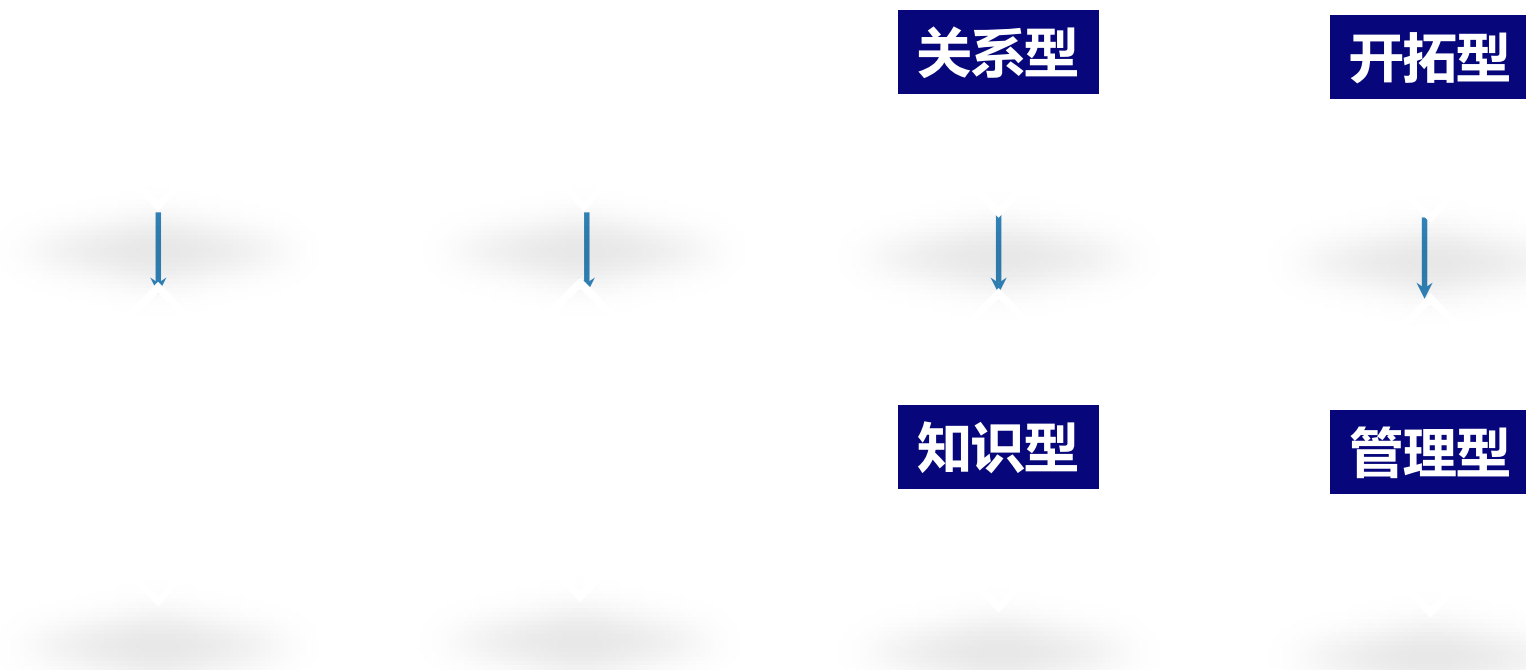


**职业素养是一种个人行为规范及行为本身，它可以确保：**

- 01** 工作的有效实施
- 02** 在职场中被他人接受
- 03** 在职场中得到他人的尊重
- 04** 取得预期工作成果
- 04** 建立长期良好的伙伴合作或同事关系



### 培养高度“职业素养”对于个人的意义



**所以，新入职员工需要尽快适应变化，通过学习提升自我！**

### 培养高度“职业素养”对于企业的意义

**面对市场的竞争，企业生存与发展的出路在于**

有效的管理体系；  
高度职业素养的人才，因为只有这样的人才能在这种管理体系中运行。



**企业培养高度职业素养的员工**

是竞争的需要；  
是未来生存的需要。

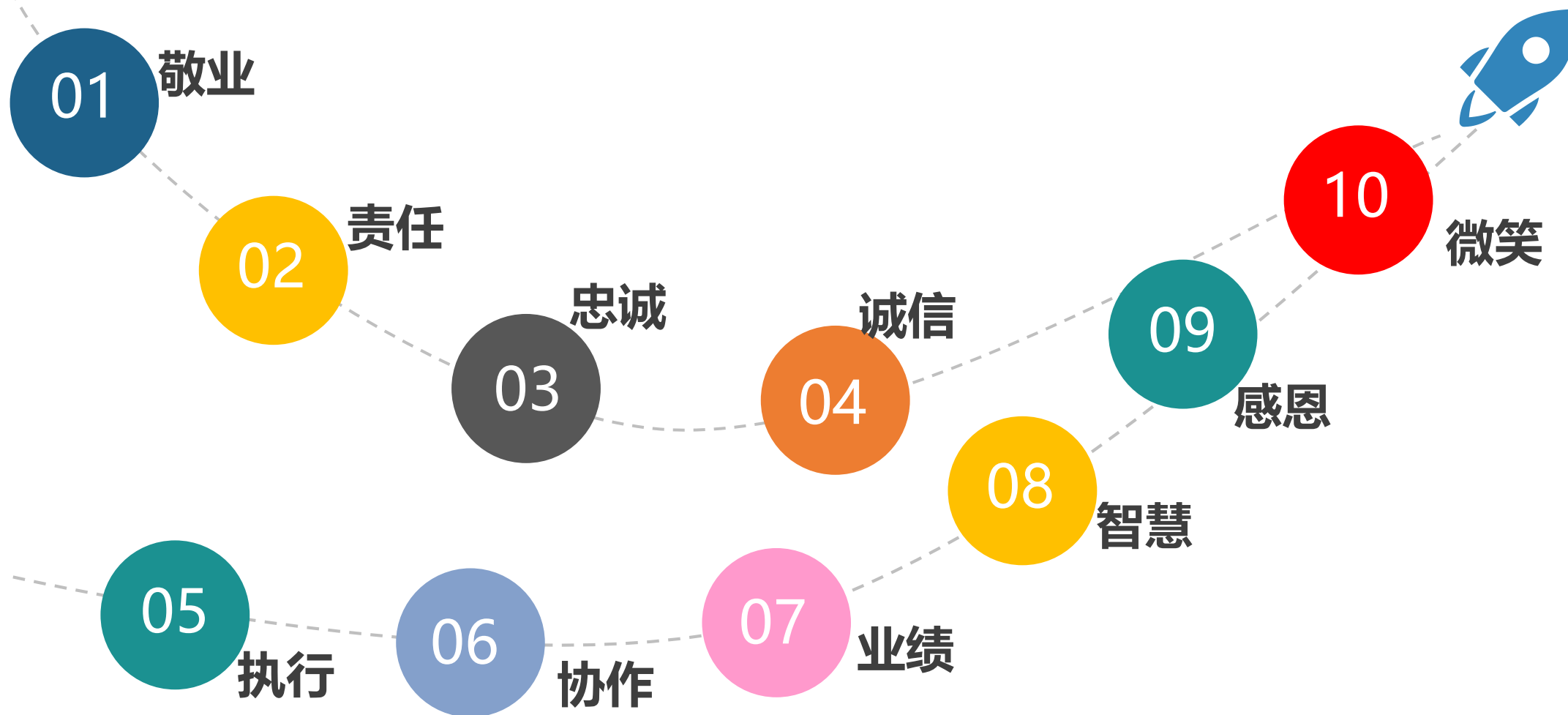
**企业必须自己培养高度职业素养的员工**

企业的需要是员工普遍职业素养的提高，而不是拥有个别能人；  
市场中最缺乏的是高度职业素养的商务人员，所以不可能通过招聘满足；  
能够提供员工提升机会的企业，方可吸引真正的人才。



02

## 一流员工的十大职业素养





- 不怕起点低，就怕境界低
- 只有小雇员，没有小角色
- 培养工作中使命感
- 处处以专业的标准要求自己
- 将简单的事情做到最好



- 拿得起责任，放得下架子
- 优秀者，就是优秀的责任承担者
- 扩大了“承担圈”，便放大了“成功圈”
- “活儿是给别人做的，更是给自己做的”

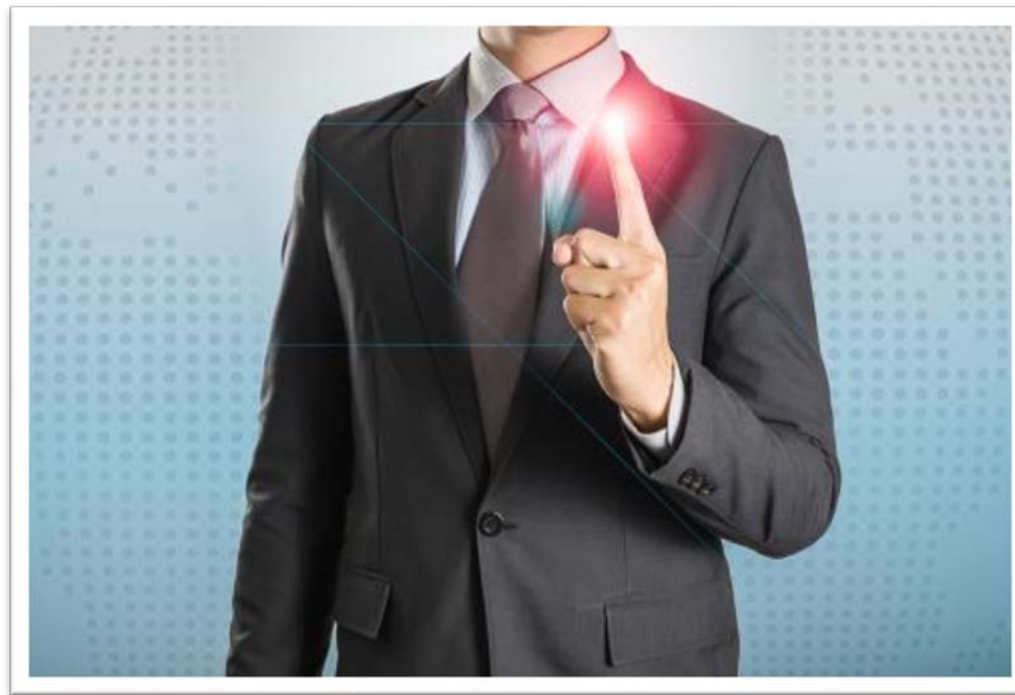
- 对自己所在的企业和组织要忠诚
- 要有能力，更要有忠诚度
- 抵御诱惑，不要为一己私利出卖自己的忠诚
- 企业是“船”，用忠诚为企业保驾护航





- 诚实是衡量人品的一把尺子
- 诚信是一个员工最起码的职业素养
- 诚信是你的存款，信用是你的抵押
- 言必行、行必果，企业的诚信需要员工去实现

- 不是做事，而是做成事
- “烧开一壶水”
- 四个“到位”
- “从考虑点到考虑系统”







### 不是做事，而是做成事

汤姆爱迪生说：“如果你只有愿景，而不能将它实现那是很空洞的。”

惠普CEO马克赫德在接受新浪网采访，被问到选择人才的标准时说：“非常重要的是他有非常强的执行能力，就是要将事情做成，而不是做得差不多.....”



### “烧开一壶水”

**那么，你是否想过：  
在你做事的时候，  
是否也会像在烧水那样，  
一口气将事情做好呢？**

如果你去烧一壶水，是断断续续，烧一下就停，还是一鼓作气，不停地烧下去，直到烧开为止？



### 心态到位

不达目的不罢休的态度，  
就是石头见了也会点头。

### 行动到位

必须量化自己的工作；  
目标化的自我约束，会给你的  
工作带来意想不到的效率。

### 姿态到位

如果总是把自己的自尊、  
面子放在肩上，  
又怎么能跑得快呢？

### 方法到位

多思考，多运用自己的智慧，  
这是高效完成工作的一张王牌。  
比如：时间管理，是否有运用到你的工作当中。



## 从考虑“点”到考虑“系统”

考虑问题  
一片空白



几乎什么都不想，这样的人可以称得上傻瓜了，不可能做成什么事情。

考虑问题  
的一点



这样的人算得上是有点小聪明，应付得了事情一时，却应付不了事情一世。

考虑问题  
的一面



这样的人值得托付一些重要的事情，相对于小聪明，他们是大聪明的人物。

考虑一个  
系统



这样是有大智慧的人。



- 没有人能独自成功
- 团队不是缩小了自我，而是放大了自我
- 最佳团队精神，需要牺牲精神
- 没有完美的个人，只有完美的团队

企业靠业绩生存和发展，员工靠业绩证明自己的能力和价值

业绩是检验员工的能力标准

上班拿工资，就要为公司创造价值

与其抱怨待遇差，不如拿业绩说话

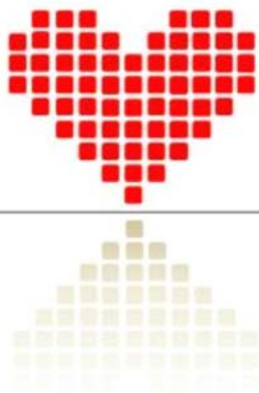
为企业创造业绩才是最好的结果

做智慧型  
员工

总有解决  
办法

总有更多  
办法

总有更好  
的办法



- 拥有一份工作，就要懂得感恩
- 学会感恩，感谢公司和老板给自己提供了工作平台
- 以感恩的心对待周围的每一个人
- 带着感恩的心去工作，你将收获更多



- 绽放正能量，带着微笑去工作
- 微笑，是提升企业竞争力最廉价的资源
- 用幽默制造微笑，让工作变得更轻松
- 微笑是轻松化解工作压力的良方
- 带着微笑工作的人更容易获得事业上的成功



03

## 如何提升职业素养

### 企业人的自觉

我自己是企业组织的一份子，我有责任与使命向企业提供的独特价值，贡献自己的力量。

### 身为组织内的新员工， 我要做好下列事项配合部门的管理：

- 提供有用的情报供上级及同事参考。
- 遵从组织的各项指令；
- 对上级决策有疑虑时，**坦诚发表**自己的想法，无疑虑时，**坚决服从**。
- 遵照公司的规章、标准进行工作；进行的工作不要疏于向上级报告。
- 指示的工作一定**按时完成**。**不隐藏错误**，坦率、及时向上级报告。
- **积极主动**地与同事协调合作。
- **不断学习、改善、提升对组织的贡献**。



# 大雁南飞现象分析

大雁哪里去？为什么要去？

## 目标和目的对团队的意义

团队凝聚力的形成，首先有**目标**需人们合作完成，其次**认同目标**所带来的价值。

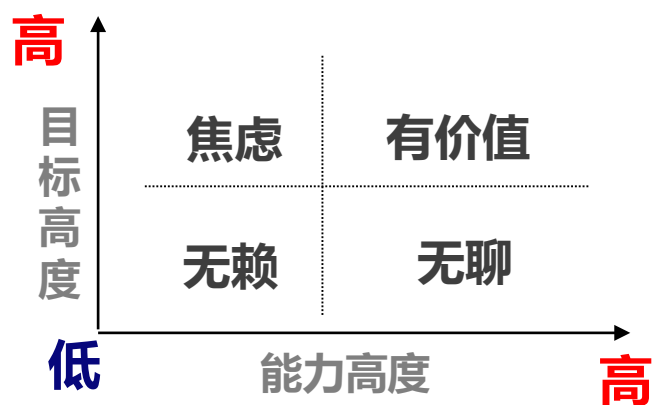


**团队凝聚力形成的关键因素一：共同目标+共同目的**

**目标=方向与尺度**

**目的=价值**

## 大雁群为什么成人字型飞行？



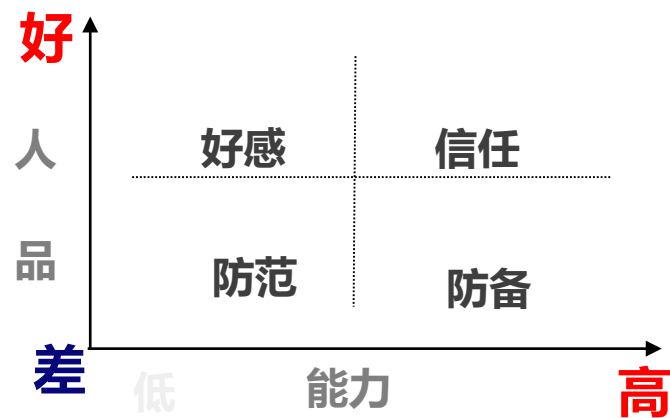
目标（目的）及能力与团队合作关系图



团队凝聚力形成的关键因素二：互补技能+共同方法

## 它们为什么愿跟领头雁飞？领头雁的工作很辛苦，谁来做？

雁群信任领头雁，轮流做辛苦工作



信任的两重要因素人品、能力组合分析图



**团队凝聚力形成的关键因素三：共同责任+共同信任**

### 三、职业化沟通



#### 沟通三原则

↓  
迅速

↓  
精确

↓  
简易





**正确地回应对方的话语  
注意沟通过程的态度**

## 有效沟通



**注意倾听  
话语的水准、  
理解的水准、  
感同身受的水准**



**经常不断地确认沟通的信息  
表达出让人印象深刻的沟通话语**

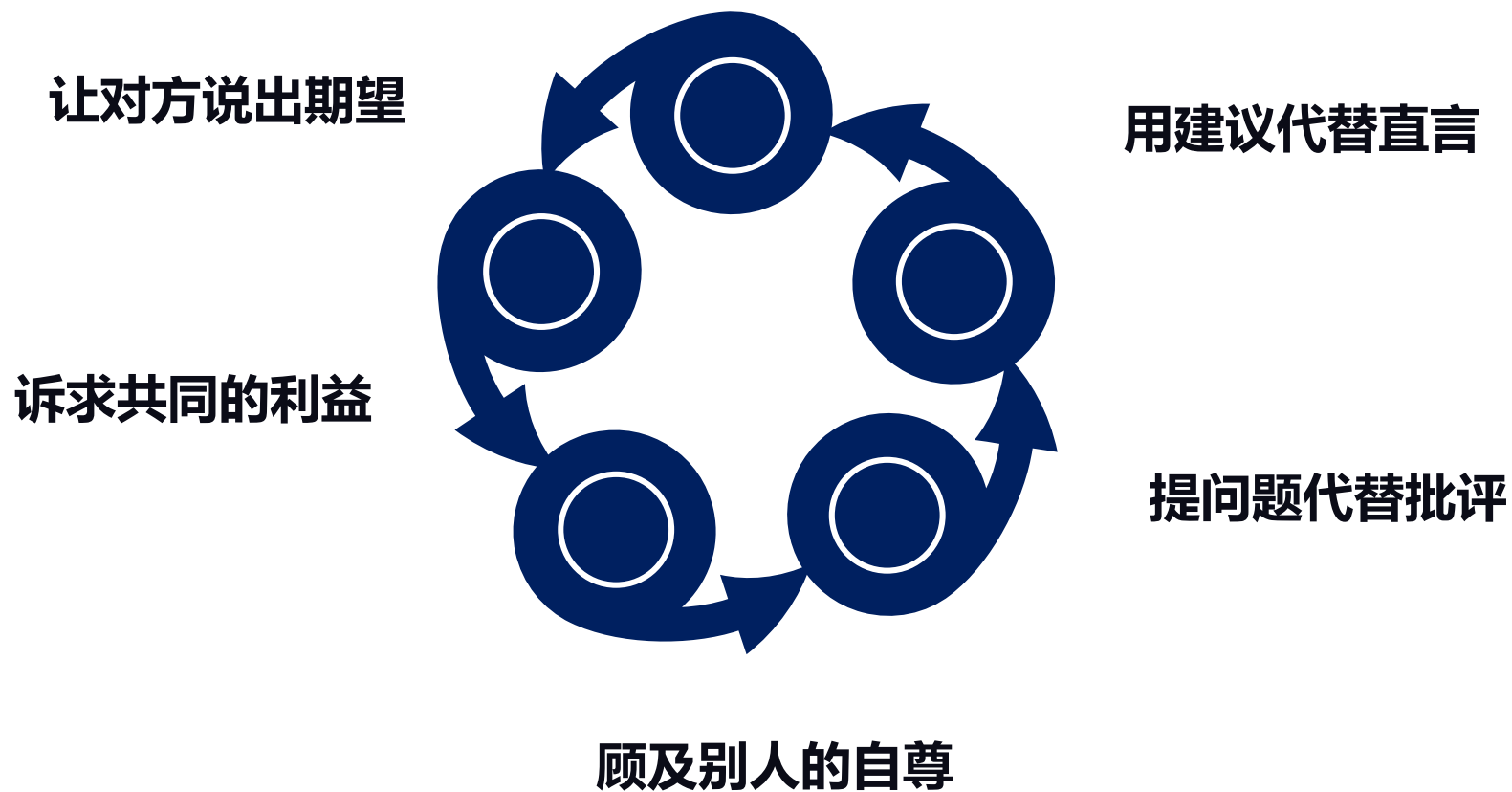


- 不良的口头禅
- 用过多的专业术语或英文夹杂
- 只顾表达自己的看法
- 用威胁的语句
- 易受干扰的环境
- 忽略了确认不了的信息
- 只听自己想要听的





## 和同事沟通



## 和领导沟通

- 理解上司的立场
- 有事情要先向上司报告
- 工作到一个段落，需向上司报告
- 向上司提出自己的意见
- 向上司提供情报
- 依上司的指示行事
- 不要在背地说上层主管的闲语





## 案例思考

## 案例1：她为什么如此受欢迎？

在台湾有这么一位女秘书，老板们都争相出高价聘用她。据圈内人士说：哪个老板用到她，必然会财运亨通，诸事顺达。

她是一位怎样的秘书呢？从外表看她并不起眼，既不年轻，又不漂亮，四十来岁，瘦弱且略显憔悴。个性也并不开朗，腼腆内向。但她举止文雅，待人有度，尤其她有着惊人的敏感性与记忆力。每一位上司的朋友和客户她都了如指掌，在公众场合或适当的时机，她会悄悄的提醒上司，该向某某道喜，因为他的公子考上了台大，该向某某致候，因为……，由此，她的上司总能在公众中赢得良好的口碑和极佳的人缘。

## 案例2：面试

吕芬到恒达股份有限公司应聘总经理秘书职位，初试以优异的卷面考试成绩通过，复试由总经理亲自主持，当面回答总经理提出的问题。

总经理问吕芬：“吕小姐，从你的个人资料上看，你的毕业论文得过奖，大学生演讲比赛得过第一名，你的口头表达和书面表达的语言应用能力一定很过硬了。”

“总经理先生”，吕芬回答，“这只能说学生时代在语言应用上有一定的基础，但到工作单位后，对行业术语和管理语言，特别对秘书语言应用特征的把握上，还必须苦下功夫，向领导和前辈们学习。只有在大家的帮助扶持下，我才能较快进入角色。”

总经理微笑地点头，又问：“吕小姐品学兼优，才德兼备，获奖证书如此之多，个人条件如此之好，到目前面临不少困难的恒达公司应聘，不觉得屈才吗？”吕芬回答：“正好相反。我注意到贵公司的股票正在下跌，从有关资料上反映，这是贵公司与国际市场接轨进行产业结构调整和技术升级出现的暂时困难。经过这惊险的一跳，公司的综合素质和整体竞争实力将有极大的提升。我若能在公司机遇与挑战并存之际加入公司团队，这是我的荣幸。”

总经理连连点头，又问：“若请你任我的秘书，你将为我的工作提供怎样的帮助？”

“总经理，刚开始我只能做一些事务服务的工作，”吕芬回答，“若需要我草拟文稿，还需领导和前辈指导、把关；经过几个月实践考验后，若公司认为我基本合格，我自信能够承担起总经理秘书的参谋辅助和事务服务的工作职责。”

面试结果，吕芬被聘任为恒达股份有限公司总经理秘书。

- 一、从吕芬在恒达公司应聘复试的过程中，分析公司需要怎样的秘书？
- 二、吕芬具有怎样的职业素养？
- 三、谈谈你由此案例受到的启发。



谢谢观赏！  
Thanks