
课程名称：《银行员工职业素养教育》

培训对象：新员工

授课老师：汪含

授课时长：2天

课程目标：

作为即将踏入职场的一员，在面临日益竞争激烈的今天，我们应如何树立正确的生活信念，树立积极向上的工作观和价值观；掌握减轻压力、调整心态的有效方法，端正工作态度；树立正确的职业观，解决工作误区；学会解决抱怨、加强与上级沟通能力，和与客户的沟通能力及与内部各部门协调配合，提升工作品质等相关观念与技能。

课程内容

第一部分：工作态度----自我认知篇

一、步入职场，您准备好了吗？

1、人的价值体现在被别人需要

2、我们在为谁打工（案例：工作就像是给自己盖房子）

二、从校园走向社会的转变

1、转变思维模式

2、转变标准评判

3、转变工作方法

三、自我品质的养成（SWOT自我分析法）

四、杰克·韦尔奇的人才观

五、提升职业素养五要素

1、善于学习

2、敬业精神

3、责任意识

4、时间观念

5、工作习惯

六、掌握高效工作法

1、制定明确的目标

2、SMART 目标设定原则

3、关于巴列特的二、八定律

4、分清工作的轻、重、缓、急

第二部分：合作共赢----团队共建篇

一、关于团队和高效团队

二、贝尔宾团队角色

1、红色性格优势

2、蓝色性格优势

3、黄色性格优势

4、绿色性格优势

三、高效团队的必要因素

1、清晰的目标

2、有力的组织

3、合适的领导

4、相关的技能

5、相互的信任

6、共同的准则

7、有效的配合

8、开放的心态

四、团队发展的四个阶段

-
- 1、Forming 形成阶段
 - 2、Storming 剧变阶段
 - 3、Norming 规范阶段
 - 4、Performing 运行阶段

第三部分：职场基石-----高效沟通篇

一、沟通基础一二三四

一项基础

两种形式

三大要素

- 1、不要忘记目标
- 2、达成共同协议
- 3、关注思想情感

四条原则

(一) 沟通渠道与沟通漏斗

(二) 听清楚

(三) 说明白

(四) 问确切

(五) 答恰当

1、说的最高境界—说到对方想听

“说”的六条准则

金字塔式的表达习惯

如何向领导汇报工作

沟通效果取决于对方的回应

2、问比说更有效

3、听是说之母—听到对方想说

好的倾听是沟通成功的一半

倾听的两个层面

倾听的五个层次

用心倾听同理回应

4、复述的技巧

第四部分：双十禁——内控与风险防范篇

一、认识内控管理

(一) 内控三道防线

(二) 多重监控手段

二、认识内控制度

解读员工十个严禁

三、认识银行风险

(一) 风险的分类

(二) 差错与违规的区别

(三) 员工异常行为

四、分享典型案例

案例一：盲目服从——新员工对网点负责人的违规指令没有指出，且盲目服从。

案例二：涉赌走上犯罪道路——年轻理财经理作案获刑 11 年。

案例三：收受好处——员工私自收受保险业务员馈赠。

案例四：频繁查询——员工频繁查询客户资料，伺机作案。

案例五：滥用个人和亲属账户——员工通过个人及亲属账户代客理财和办理业务。

案例六：代办代保管——员工代客户开立网银，代客户保管动态口令牌并进行网银操作。

五、对新员工的忠告

1、切勿感情用事

2、切勿与客户套近乎

3、切勿盲目服从

4、切勿触碰底线

5、要多一份细心

第五部分、十二条军规——职业精神篇

-
- 一、责任
 - 二、荣誉
 - 三、意志
 - 四、勇气
 - 五、热忱
 - 六、服从
 - 七、信念
 - 八、团队
 - 九、尊重
 - 十、忠诚
 - 十一、自发
 - 十二、竞争

结束语：与你共勉

- 你不能左右天气，但可以改变心情；
- 你不能改变容貌，但可以展现笑容；
- 你不能控制他人，但可以掌握自己；
- 你不能预知明天，但可以利用好今天；
- 你做不到每站必胜，但可以尽心尽力。

授课方式：

集中授课为主、小组讨论，小组演练，案例分析。