
国学孝道与魅力修养

课程大纲：

一、演讲导入

我亲历的两个孝道故事

二、“孝”是中国人做人的基本尺度

1、简述孝道

《说文解字》：“善事父母者，从老省、从子，子承老也”。孝就是子女对父母的一种善行和美德，是家庭中晚辈在处理与长辈的关系时应该具有的道德品质和必须遵守的行为规范。

《孝经》中说：“夫孝，天之经也，地之义也，民之行也”；“人之行，莫大于孝”；“教民亲爱，莫善于孝”；“夫孝，德之本也”。

2、孝心的滋长是一个人成熟的标志

主要特征是：奉养、侍疾、善终。

3、《二十四孝图》，最有影响的中国古代孝文化普及读物

略作解读

三、“忠孝”是一个硬币的两面

忠孝密不可分，家为孝，国为忠。孝是忠的前提，忠是孝的延升。忠孝两全是做人的最高境界。

忠就是忠心、忠诚。表现为：

1、爱岗敬业

2、忠于职守

3、勇于担当

4、任劳任怨

四、“忠孝”与感恩文化

如何让“忠孝”成为人内心的欲求，而不是强制和命令？最基础的一条，就是要有一颗感恩的心。

1、感恩是中国传统文化在个体身上的体现。

中国的多数传统节日如春节、清明、中秋等都是感恩文化的体现。

春节拜年，敬老尊长。

清明祭扫，怀念逝者。

中秋赏月，思念亲人。

2、感恩是人最重要的内在品格。

感恩是健康积极的人生态度的体现，是爱心的传达，是一种人生智慧。

从心理上、

从情感上、

从性格上、

所以说感恩最大的受益者是自己。

五、以感恩之心对待客户

1、在管理制度上如何体现？

感恩客户在公司的制度建设上表现为两个“心”，即：以客户为中心，以服务为核心。所以管理制度和规则都要围绕这两个心，实现这两个心。

2、在员工行为上如何体现？

感恩客户并不神秘，并不难做到，只要心意到，方法很好找。

从小处做起，用细节感动人。做到五个多：

多说一句话，多送一个笑，多跑一步路，多打一个电话，多给一个方便。

六、打造感恩文化的团队

1、同事是你生命的缘

佛家讲“缘份”：百年修得同船渡，千年修得共枕眠。我们每个职业人与同事的相处时间，远远超过和亲戚朋友的相处时间。佛家还讲“渡”，就是把你的工作，你的人际关系当作生命“渡”的过程和方法。渡也就是修行，有感恩的心，无时无刻不在修行；无感恩的心，整天打坐念经也没用。

互动环节：

2、部门是团队建设的要害和基础。

部门的特点在于它是一个全流程的，每个人的工作都相互有关联，每个人的工作岗位都是这个流程中的一个环节。在你这一环节服务得好不好，直接影响下一个环节，影响最终的服务质量。

提倡四个不：流转不要在我这里中断，瑕疵不要在我这里出现，客户不要在我这里失望，形象不要在我这里受损。

3、管理者的示范效应

上行下效是中国文化的一大特点，管理者对企业忠诚，员工就会忠诚，管理者对员工好，员工就会给你回报。

介绍几种有效的方法：

宽容沟通心态：找到“同理心”与“同情心”。

有效倾听技能：放下先入为主，倾听对方心声。

双向交流响应：及时回复响应，消除心理障碍。

4、互动环节：

平说常可能有些话不好意思说出口，或者不方便表达。今天给大家提供一个机会：员工的心声：（即席发言，可以说给某位领导，也可以是对整个管理层，表达你的感谢、尊重与希冀，或者提出希望与建议。）

领导的心声：（对公司未来发展的设想，对中层团队和员工的感情和期待。）

当我们拥有一颗感恩的心，就会体会到：一个人，能为社会有所贡献，能对员工的成长进步有所帮助和带动，这是人生最大的幸福！能为父母尽孝，为单位尽忠这是人生最大的心愿和满足。