
职业化素质与阳光心态

培训对象

中层管理者

课程收获

提高中层管理者技能

课程大纲

第一部分：个人心态的转变-----职业化

一、职业素质

- 1、什么是职业素质
- 2、为什么要加强职业意识与素质方面的
- 3、职业人应具备的职业修养
- 4、职业化观念：为何而工作？

职业化态度：为谁而工作？

职业化行为：应该如何做？

二、职业化的表现

- 1、只要需要就立即工作
- 2、以自己的工作为荣
- 3、有极强的责任心，保守机密
- 4、积极主动的工作，不要等有命令才开始
- 5、融于集体，团结其他人员
- 6、善于简化工作，而非简单工作
- 7、真正倾听工作需要
- 8、善于理解和思考，既是领导不在也能完成好工作
- 9、诚实，守信、忠诚
- 10、能提出建设性的意见

三、银行与个人发展之间的关系

1、认识银行，理解工作的意义所在

1) 现代银行的显著特征

2) 银行与个人成长的关系

3) 银行对个人发展的意义

4) 认同与融入银行文化

2、明确岗位职责与目标

1) 每位员工都可能影响银行的成败——你是最重要的人

2) 你的行为不代表你自己，你代表银行

3) 对自己负责、对岗位负责、对银行负责

四、工作成就你的未来

1、理解工作意义所在

1) 清醒认识你在为谁工作

2) 对工作负责就是对自己人生负责

3) 人生成功的起点---工作

2、怎样把工作变成乐趣

1) 个人成就取决因素

2) 乐在工作中的好处

3) 找到工作的使命感

4) 怀抱感恩、珍惜拥有

第二部分：职业生涯规划

1、什么是职业生涯规划？对我们有何意义？

2、常见的职业生涯规划阶段划分，你处在什么位置？

3、现在的职业对未来的重要意义

4、目标成功必备的心态素质

5、未来从现在做起

第三部分：了解压力和压力管理策略

一、什么是压力？

二、压力表现症状

三、压力曲线图

四、压力事件和压力来源

五、克服压力的策略方法

消除压力源的 4D 模式 u

控压矩阵图 u

注：在讲解压力表现症状、压力曲线图、压力事件和压力来源时，有安排学员回答问题和上台演示。

第二讲：压力管理七项核心能力提升

能力一、问题解决

1) 立即行动

2) 界定问题

3) 对事不对人

4) 明确你要的结果

5) 把创造性和实用的解决方案写下来

6) 永远坚信凡事一定有解决的方案

能力二、人际关系

1) 人和压力管理的关系

2) 建立人和的 4 项原则

用行动证明你重视和珍惜与他人的关系 u

和他人分享你的感受 u

花时间好好相处 u

学会鼓励和赞赏 u

能力三、保持灵活

1) 永远对新的想法保持开放的态度

2) 学会从不同的角度看问题

3) 有效果比有道理更重要

4) 保龄球哲学

5) 要有进入未知的勇气

能力四、积极思维

1) 停止担心开始思考

2) POSITIVITY 思考模式

3) 管理自己的意焦

4) 拿得起放得下

-
- 5) 去除非理性想法
 - 6) 变 WHY 为 HOW

能力五、健康生活

- 1) 健康的饮食
- 2) 适当的运动
- 3) 度假就是‘工作’
- 4) 活在当下
- 5) 避免过劳
- 6) 培养幽默感

第三讲、常见的压力问题和对策

- 一、面对高不可攀的业绩压力怎么办？
- 二、面对超长时间的工作加班怎么办？
- 三、面对遇到难以取悦的上司怎么办？
- 四、对自己职业发展感到迷茫怎么办？
- 五、经常受到临时性任务打扰怎么办？
- 六、面对多变环境和新人威胁怎么办？
- 七、无法平衡自己工作和家庭怎么办？
- 八、夫妻间沟通不畅内战不断怎么办？
- 九、子女教育缺乏手段和方法怎么办？

第四部分：优质服务

一、银行业所面临的挑战

- 1、争夺高收入人群
- 2、内资理财
- 3、中间业务
- 4、客户需求多元化多样化

二、柜员岗位的重要性

- 1、柜员服务是银行服务的窗口
- 2、柜面服务人员是所有信息最重要的传播者
- 3、柜面服务的质量直接影响了银行的综合效益

三、为什么要优质服务

- 1、服务业的成长
- 2、竞争的加剧
- 3、对顾客理解的加深
- 4、优质服务具有经济意义

四、优质服务带来效益

- 1、客户会成为忠实顾客
- 2、客户会自发传播
- 3、会产生新客源
- 4、客户对企业的信任度提高

五、为什么会失去客户

- 1、置金钱或利益与服务之前
- 2、客户将抱怨平均告知 10 个人
- 3、一次不好的服务需要 12 次好的服务来修正
- 4、听到 4%的抱怨声，80%的抱怨客户永远的消失

5、每一年业绩成长只有 1%，则市场占有率下降 2%

六、卓越的客户服务技巧

- 1、什么是优质服务
- 2、优质服务的两个基本特性
- 3、客户对服务的心理需求
- 4、柜面服务沟通技巧及客户性格分析

七、客户投诉

- 1、客户抱怨的原因及表现情绪
- 2、营业中客户投诉的几种类型及处理方法
- 3、客户需求冰山
- 4、客户希望通过投诉获得什么
- 5、沟通中如何控制自我情绪