

课程名称：《支行长的自我管理》

主讲：赖泓杉老师 6-12 课时

课程大纲/要点：

一、 银行支行长的角色定位

(一) 支行长的角色与角色定位

➤ 支行长在银行中扮演的角色

1、支行长角色

2、支行领导与支行管理的本质区别

✚ 职能不同

✚ 原理原则不同

✚ 成败标准不

3、管理者——5 种角色定位

✚ 对上司负责

✚ 对同事负责

✚ 对下属负责

✚ 对公司客户负责

✚ 对企业制度和流程负责

4、如何扮演好自己的角色

✚ 当个好下属应该做到？

✚ 当个好同事应该做到？

✚ 当个好领导应该做到？

二、 支行长的职责与素质

(一) 做人要知足（立德）；

(二) 做事要知不足（立功）；

(三) 做学问要不知足（立言）。

三、 全面提升支行长的能力

(一) 领导的权力基础

(二) 魅力型领导

(三) 价值领导

(四) 寻找合适的领导方式

(五) 工作三要素

(六) 阿吉里斯的成熟理论

四、 支行长的情绪管理

(一) 什么是情绪

- 情绪
- 情绪与情感
- 情绪的类型
 1. 情绪三维理论
 2. 七情之分
 3. 基本情绪和复合情绪
 4. 心境、激情与应激
 5. 应激

(二) 情商

- 内涵
- 情商与智商的关系
- 情商包含以下五种能力：
 1. 认识自己的情绪
 2. 妥善管理情绪
 3. 自我激励

4. 认知他人的情绪

5. 人际关系的管理

(三) 影响情绪的因素

- 认知因素
- 气质类型
- 自然性因素
- 各种压力
- 需要与欲望
- 物质基础：荷尔蒙
- 自然性因素

1. 生物钟

2. 大自然变化

3. 颜色刺激

五、 支行长自我压力管理

(一) 什么是压力

(二) 压力的积极作用

- 动力作用

- 挑战感和兴奋感
- 精力充沛的感觉
- 关注细节、把事做准确

(三) 压力的危害

- 生活无情趣，自制力下降。
- 人际关系紧张，工作效率下降。
- 冷漠轻率，无法做出正常决策。
- 由压力引起的健康问题。

(四) 需要与欲望