

课程名称：《银行员工职场三项修炼》

主讲：李良德老师 6 课时

课程目标：

课程通过视频观摩、案例剖析、小组讨论等多种教学方式，调整员工工作心态，创新工作思路，提升履职综合素质。在此基础上，重点提升三个方面的素质/能力：

1. **“主动”的精神**：不等待，不埋怨，聚焦“我能做些什么”，强化学员的责任感和担当的精神；
2. **“用心”的习惯**：让学员了解“用心”在个人成长中的作用，特别是用心的三个层次“先想后做”“必备思维”“先做后想”，即养成“先想后做”的良好习惯，掌握作为储备管理者必备的思维习惯，通过持续的总结反思促进自身的快速成长；
3. **“知常”的执行**：通过对于“表达”的讲解，强化总结规律应用规律意识和做法，特别是通过了解人性、顺应人性，从而让自己的沟通与管理更有效，自身更快成长。

课程对象： 全员

授课方式：

1. 采用讲师视频观摩、案例研讨、角色扮演、小组讨论、理论讲授等**多种授课方式**，让学员在**轻松愉悦的氛围内**学习和提升；
2. 强化**案例式培训**和**视频观摩**，在分享与讨论中提升；

分组式授课（学员分 5-6 组，每组 6-7 人）

课程大纲/要点：

篇首案例：视频《上海滩最牛出租车司机》

思考与分享：最牛司机，牛在哪里？

第一章“主动”的精神

1. 何谓主动
 - a) 爱情故事一则——不等待
 - b) 某大堂经理的微博——不抱怨
 - c) 两任网点主任——聚焦我能做些什么！
2. 人生三种事：控制你能控制的，影响你能影响的，无视你无能为力的
3. 工作中的那些“我能”
4. 案例《没有责任感的年轻人》
 - a) 主动在工作中的具体落地：接受任务之后的要点
 - b) 事情没做好，怎么办？——担当的精神
 - c) 这是我的责任！

第二章“用心”的习惯

1. 从巴菲特到李云龙到戴尔到大前研一，他们有什么共同点？
2. 分享：哈佛大学思维养成习惯 6 法
3. 互动游戏《新数学测验》
4. “用心”第一层：先想后做的习惯
5. “用心”第二层：储备管理者必备思维
 - a) 案例《网点 LED》——以终为始
 - b) 视频《黎明之前》片段——颠倒心
 - c) 视频《亮剑》片段——培养上司眼界

- d) 从营业网点一个纸杯谈起——长久心
- 6. “用心”第三层：成长最重要的是“想做后想”
 - a) 视频观摩《曾宪梓的秘密》
 - b) 联想“复盘”
 - c) 海明威：优于别人，并不高贵。真正的高贵是优于自己！

第三章 “知常”的执行

- 1. 互动游戏：数正方形
- 2. 何谓“知常”？——了解掌握规律
- 3. 视频观摩：《心术》中霍思邈的招数
 - a) 为何这样沟通更有效？
 - b) 营业网点中排队问题的解决
 - c) 人性中的小秘密
- 4. “表达”专题：知常让沟通更有效！
 - a) 案例：《人物新周刊》的两段自我介绍
 - b) “好表达”的三个关键
 - c) 《金鹰节颁奖晚会》：六位名嘴，谁讲的好？
 - d) 《肖申克的救赎》片段 1、2、3：如何让人相信？
 - e) “想”和“说”的关系
 - f) 表达中的两个基本概念：看法与事实
 - g) 《对话曾宪梓》：这段沟通如何？
 - h) 如何讨论？如何提问？如何反驳？
 - i) 用结构带动表达
 - j) 如何准备各类即席讲话
 - k) 课堂练习
- 5. 综合案例研讨：《临时任务》
 - a) 了解人性与顺应人性
 - b) 沟通技巧：如何请托别人？
 - c) 主动、用心和知常的综合应用

课程总结