

# 银行新员工职业化素养提升

## 课程背景：

职业化素养是很多企业管理面临的最关键问题，提升基层员工的职业化素质是提升企业核心竞争力的基础，企业间激烈的角逐，本质上意味着人才的竞争。高素质职业化的员工，是企业真正的核心竞争力，也是我们银行基业常青的必要条件。提升银行基层员工的职业化素养，打造基层网点员工职业化的团队，是银行人员职业化管理的关键，同时基层员工职业化又是我们服务质量体现的最大保证！

本课程期望通过职业化概念、表现，到具体的职场沟通、处事要求，特别设计了本课程，专门为银行的新员工进行全方位的职业化素养训练。让新员工深刻明白“作为自己的主人，明白为自己工作的信念、确认工作中的尊严感是来自于做事的品质，所体现的价值是来自于解决问题的能力”。通过大量的案例与情境教学，深入探索，激发热忱，挖掘心灵原动力，打造职场精英，让每一个人力行自动自发，责任与能力并进，打造一支职业化程度较高的团队！

## 课程收益：

- 提升职业素养意识，塑造适合银行的职业化言行。
- 具备职场人的思维模式，建立健全职场中的人格
- 协助新员工从学校人走向银行职场人
- 培养员工服务客户的责任意识和责任能力
- 从行动走向执行，培养员工的执行意识
- 树立积极的阳光心态，懂得有效地自我管理

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**银行新员工

**课程方式：**视频+案例+理论讲授+演练+游戏

## 课程大纲

### 第一讲：我们需要知道的职业化内容

#### 一、什么叫职业化

1. 职业化——工作状态的标准化、规范化、制度化

#### 2. 国际通行的职业化内涵

- 1) 相宜为追求
- 2) 胜任为目标
- 3) 绩效为主导
- 4) 市场为基点

#### 二、为什么要倡导职业化

##### 1. 职业化的重要意义

- 1) 对个人而言

**案例：**职业化与非职业化球员的差别

- 2) 对企业而言

**案例：**工匠精神的体现

- 3) 对行业而言

**案例：**真正的职业联赛

4) 对国家而言

案例：人员职业化影响战争，还影响国运

2. 职业化的作用体现

## 第二讲：从学校到职场——角色认知

### 一、学校与职场的区别

#### 1. 学校——纯纯的爱

- 1) 作业方式
- 2) 考评方法
- 3) 人际关系
- 4) 管理模式

小组讨论总结：还有其他区别吗？

#### 2. 职场——懵懂的未来

- 1) 才能发挥的场所
- 2) 学习成长的场所
- 3) 人际关系的场所
- 4) 竞争的场所

### 二、银行工作的要求

1. 银行属于服务业
2. 尊重自己的职业选择
3. 认识我们的银行

## 第三讲：银行的职业化素养

### 一、银行职业化素养的基本认知

### 二、银行职业化五大层面素养模型

第一层面——势

第二层面——道

第三层面——法

第四层面——术

第五层面——行与形

### 三、银行职业化素养内容

1. 职业道德

#### 2. 职业意识

- 1) 个人对不同职业看法
- 2) 个人对同一岗位看法

视频赏析：不同岗位职业化的体现

3. 职业行为——从职业意识到行为的转变

思考：什么样的人让你一看就是银行人？

4. 职业技能——银行岗位达标的条件

范例：职业银行人要算的七笔账

### 四、职业化素养是服务的关键因素

1. 客户流失的主要原因
2. 银行服务质量的优劣体现

## 第四讲：个人如何提升职业化素养

小游戏：你在哪个象限里？

## 一、心态篇

### 1. 态度决定一切

游戏：态度的数字游戏

### 2. 积极的心态好处

### 3. 消极的心态危害

案例分析：《中国金融人士健康白皮书》

### 4. 压力的纾解

#### 1) 运动

#### 2) 像关心孩子一样关心自己

#### 3) 量化工作内容，写下你的烦恼

### 5. 建立正确的服务心态

#### 1) “我服务我快乐”的理念

示例：建设银行的何晓工作法

#### 2) 快乐制造与压力缓解

故事分享：有态度的水

## 二、行为篇

### 1. 职业生涯四种人？

### 2. 什么是职业人？

游戏：笔画添加小游戏

### 3. 职业化意识到行为的转变

#### 1) 视而后见

#### 2) 见而后思

#### 3) 思而后识

#### 4) 识而后用

#### 5) 用而后悟

#### 6) 悟而后变

案例分析：007 大破信任危机

## 三、技巧篇

### 1. 黄金的服务法则

### 2. 沟通的形式和内容比重

### 3. 有效沟通的四个基本原则

#### 1) What 说什么——明确沟通的目的

#### 2) When 何时说——掌握好沟通的时间

#### 3) Who 对谁说——了解沟通的对象

#### 4) How 怎么说——掌握沟通的方法

小故事分析：胡萝卜、鸡蛋和咖啡豆的故事

### 4. 常用情景沟通协调技巧

#### 1) 对上沟通的技巧

案例：面对网点捉襟见肘的人员安排，你打算怎么跟领导请假？

#### 2) 对下沟通的技巧

#### 3) 平级协调的技巧

练习：沟通的游戏

#### 5. 分析沟通对象

工具：DISC 性格模型分析

测试：选几位学员完成一份问卷测试自己的性格类型