

职业素养和职业形象塑造

——塑造员工职业化

主讲 韩丽

从大学跨入企业是人生的重要转折，对大学生来讲，面临从学生到银行员工的角色转换。一切都是新的，所服务的组织是新的，合作的同事是新的，要求的企业文化是新的，所需的工作技能是新的。“外面的世界很无奈，初入职场很困惑”用这句话来形容大学生从学校到社会这一转折时期的心态恐怕是再恰当不过的了，如何快速适应新的环境，顺利渡过人生的断奶期、职场的蘑菇期，对个人来讲，若转变不当，将痛苦流浪；若转变顺利，是为自己的职业生涯打好基础，开启美好的职业人生的大门，。对企业来讲，是培养带有企业 DNA 文化标志的员工，将影响企业的新生力量的导向，为能否长期留住新员工奠定良好基础。

本课程将从角色转变、定位、“干一行专一行”等角度为学员诠释校场到职场的转变。

● 培训目标

- ◆ 尽快完成从学生到银行人的角色转变；
- ◆ 树立职业目标，向职场达人迈进
- ◆ 面对工作中各种困难时的心态调整、应对策略与方法。

📅 培训课时：6 小时

👥 授课对象：银行全员

第一讲：职业化意识

1. 什么是职业化
2. 个人和企业的关系
3. 职业化与个人成长是否能达成统一
4. 企业家眼中的职业化
5. 职业人的特点
6. 个人和职业的发展是密不可分的
7. 员工应具备的职业意识
 - ◆ 服务意识——有一颗温暖阳光的心，愿意服务他人
 - ◆ 竞争意识——竞争无处不在
 - ◆ 学习意识——不断追求进步、提升自我
 - ◆ 团队意识——融入团队、服从管理的职员意识

第二讲：银行业职业胜任素质的基本维度

- 1、诚实与稳健
- 2、敬业与责任
- 3、服务与沟通
- 4、规范与自律
- 5、精细与卓越
- 6、竞争与创新

第三讲：职业化心态

一、积极与乐观

1. 积极阳光心态的影响力：

- ◆ 死亡与重生的力量
- ◆ 消极态度与积极态度对金钱的思维方式对比
- ◆ 消极态度与积极态度看待问题的角度对比

2. 创造职场快乐方法与训练

- ◆ 做一棵驾驭自己生命的积极树
- ◆ 方法：自我觉察→启动积极转换器→积极语言
- ◆ 训练：结合工作的情景进行积极思维训练
- ◆ 习惯：21天养成积极思维的习惯

3. 快乐是可以传递的

二、乐在工作：

1. 把工作当作认真的游戏

2. 让顾客快乐

3. 投入

4. 选择你的态度

三、追求卓越意识

1. 工作不能“差不多”

2. 第一次就做对

3. 量变的积累与优势富集效应

4. 标杆赶超成长计划

四、翻越压力山

1. 什么是压力、什么是情绪
2. 寻找身边的压力源（工作、自身和生活）
3. 压力的生理、心理、社会不同的表现
4. 压力与效率的关系：倒U曲线
5. 压力与情绪的关系
6. 消除或减弱压力源的方法与演练：时间管理法、心理预演
7. 管控压力的方法：调整四种压力认知模式、管控压力小秘笈
8. 管控负面情绪的方法：焦虑、抑郁、愤怒、悲伤、抱怨等
9. 我有拖延症该怎么办？

五、挑战挫折谷

1. 人生难免跌入挫折谷
2. 面对挫折的六类表现：
 - ◆ 怨天尤人
 - ◆ 愤世嫉俗
 - ◆ 杞人忧天
 - ◆ 苦不堪言
 - ◆ 苦中做乐
 - ◆ “命运的宠儿”
3. 认识莱斯特
4. 挫折行动四部曲
 - ◆ 将压力转化为动力
 - ◆ 最可怕的敌人,就是没有坚强的信念
 - ◆ 成功一定有方法，成功=方法+重复
 - ◆ 没有强大的个人，只有强大的团队

第四讲：职业化形象塑造

一、塑造成功形象，成功事半功倍。巧用形象，轻松做银行达人

1. 包子理论
2. 汉堡理论
3. 首因效应

二、银行服务人员的形象塑造

1. 服装饰品

- 1) 美国心理学家奥伯特·麦拉比安分配形象公式：-- 55%外表+38%肢体语言+7%内容
- 2) 行业穿衣密钥：TPO
- 3) 扮靓的密钥：找到自己的优点，找到适应自己的形象搭配规律
- 4) 商务着装礼仪
 - ◆ 男士西装着装礼仪
 - ◆ 女士职业装着装礼仪
- 5) 服装搭配技巧
 - ◆ 服装和饰品的搭配技巧
 - ◆ 服装与鞋的搭配技巧

2. 仪容塑造

- 1) 面部妆容：保持面部清洁、女员工化淡妆、男员工不留胡须、修剪鼻毛、保持镜片无指纹、无油渍
- 2) 身体：勤洗澡、保持身体和口腔无异味、不喷过浓香水与发胶、不佩带夸张饰品
- 3) 手脚：不留长指甲、不涂有色指甲油
- 4) 亲和阳光的笑容