

《雏鹰展翅——银行客户经理专业职业素养提升训练营》方案

【课程时长】3天/期，21小时

【课程对象】2015及2016年入职的应届生

【课程内容】

课程模块名称
第1天 上午9:00-12:00：《不会写，怎敢拼职场：金字塔原理与公文写作能力(上)》
第1天 下午13:30-17:30：《邮件也有礼：办公邮件收发礼仪和处理技巧》
第2天 上午9:00-12:00：《不会写，怎敢拼职场：金字塔原理与公文写作能力(下)》
第2天 下午13:30-17:30：《护航雏鹰：办公流程讲解》
第3天 上午9:00-12:00：《会做更要会沟通：基础汇报能力提升训练》
第3天 下午13:30-17:30：《我有我招数：问题分析与解决》

【课程具体纲要】

第一章《不会写，怎敢拼职场：金字塔原理与公文写作能力(上)》

通过培训，学习商务写作规范和技能，使学员提高结构化思维能力，快速构建写作思路，形成结构化的要点逻辑，提高写作效率；建立商务写作需挖掘读者的关注点、兴趣点、需求点和利益点的意识；掌握运用金字塔原理的方法，建立思考周到全面严谨、不重叠无遗漏的习惯；知道汇报工作需言简意赅、条理清晰、重点突出且紧扣领导意图。从而帮助新员工的事业发展，使其快速成为一个内外兼修的成功职业人。

第一讲：公文写作的语气

- 案例分享——不同写法导致的巨大差别
- 解析公文写作三要素：至关重要的语气，内容和结构
- 确定“语气”的两大因素
- 对方的身份及沟通的事件性质
- 所有“内容”围绕的核心
 - 您为什么写
 - 您想让对方做什么
 - 对方为什么应该做

第二讲：建立金字塔“结构”——让您的观点从假设变成结论

- 为什么公文写作要用金字塔？——结构为王，要话先说
- 什么是金字塔？——自上而下，上下一致，演绎归纳
- 怎样用金字塔？——设定目标和主旨
- 向下想三层
- MECE 原则：内容互相独立、完全穷尽
- 课堂训练：用金字塔搭建事务类文书大纲——请示、签批、报告、总结、工作计划、竞聘晋升、活动方案

第二章《邮件也有礼：办公邮件收发礼仪和处理技巧》

第一讲：日常类公文

- 公文分类：电子邮件、商务信函、通知、请示、批复

第二讲：商务邮件六大要素

- 地址栏有学问
- 标题“精”且“准”
- 您称呼对了吗？
- 开头一句话直击要点
- 正文提供“所有”的“必需”的信息
- 结尾友好而开放
- 五大案例讨论及练习
 - 不卑不亢地寻求上级的支持
 - 有技巧地催交报告
 - 避免尴尬地回应人事变动
 - 说服力地号召同事参加活动
 - 沟通搬迁办公室的敏感话题

第三讲：商务邮件注意事项

- 制定正确的行动目标
- 决定文章的正式程度
- 决定文章的整体风格
- 电子文书≠正式媒介
- 底色——企业文化色
- 文字——字体、字号、颜色全员统一

- 企业落款——企业 LOGO 及统一对外信息
- 标准模版转发使用
- 电子邮件 To : 与 Cc : 区别
- 切记收信对象是一个“人”，而不是一台机器
- 电子信件“标题”要明确且具描述性
- 考虑他人计算机的容量
- 了解传送出去的信息将会永久留存
- 小心幽默的使用
- 小心附件功能的使用——注明附件阅览软件

第三章 《不会写，怎敢拼职场：金字塔原理与公文写作能力(下)》

第一讲：公文写作的语言和格式特色

- 规范：用最少的字表达最多的意思；专用语
- 明确：不用描述性语言；不用模糊词汇
- 积极：写“可以做到的，而不是做不到的”；就事不就人
- 公文写作格式上的“三个凡是”
 - 凡是分段，尽量分段；
 - 凡是可以用小标题的，尽量用小标题；
 - 凡是可以清单的，尽量用清单

第二讲：各类公文模板分享

- 公文模板分享

- 公文动词分享
- 公文形容词分享
- 课堂训练：用金字塔搭建事务类文书大纲——请示、签批、报告、总结、工作计划、竞聘晋升、活动方案

第四章《护航雏鹰：办公流程讲解》

第一讲：对公业务流程

- 对公结算账户开户
- 单位定期存款开户业务
- 通知存款开立业务
- 机构客户现金管理类理财
- 开立开户证明、存款余额证明、无不良结算记录证明
- 开立授信额度证明、抵\质押证明
- 综合类资信证明
- 对公客户贷款归还
- 批量开卡业务
- 抵押贷款
- 银行承兑汇票
- 低风险业务流程
- 一般授信业务流程

第二讲：案例分享讨论

- 某石油公司授信方案
- 某石油厂商银融资

第五章 《会做更要会说：基础汇报能力提升训练》

第一讲：向上沟通的注意事项

- 与上司沟通的障碍
- 与上司沟通的注意事项
- 与不同类型上司的沟通技巧

第二讲：向高管层和客户作报告

- PPT 误区及优秀 PowerPoint 举例
- 如何通过专业报告影响听众，建立信誉
- 专业商业报告的结构
- 好的商业报告是什么样子的

第三讲：商务汇报呈现能力提升训练

- 汇报准备（器材、服饰等）
- 预演
- 消除紧张的小窍门分享
- 开场白
- 有效利用肢体语言
- 语言的控制

- 互动及幽默
- 令人印象深刻的结尾
- 学员演练并点评

第六章《我有我招数：问题分析与解决》

课程帮助学员了解问题解决总述，掌握结构化的问题解决和决策流程，提高辨清事实，进而提升学员解决问题的思维能力和行动能力。

第一讲：发现与识别问题

- 清晰地描述问题
- 界定问题
- 避免易犯四个错误

第二讲：全面说明和深入分析问题

- 搜集信息和资料
- 描述事实及数据分析
- 确定因果关系
- 找出根本原因

第三讲：开发解决方案并选择最佳解决方案

- 创造性的思考方式
- 利用直觉性思维
- 寻找单个的解决方案

第四讲：实施解决问题的方案

- 决策本身不会解决问题
 - 目标管理
 - 计划管理
 - 推销解决问题的方案
 - 由团队合作来解决问题
-
- ◇ 制定未来 3 个月计划
 - ◇ 寻找一对一监督对象
 - ◇ 行动计划