

银行从业人员职业操守

培训对象：银行从业人员

培训时间：1-2 天

课程目标：

1. 强化银行从业人员职业意识
2. 掌握银行从业人员道德操守
3. 提升银行从业人员自我素养
4. 塑造良好的银行员工形象

课程大纲：

壹、诚实守信：坚守银行的生命线

1. 不恶意欺骗客户
2. 对公司忠诚
3. 诚实守信是银行的生命线

二、勤勉尽职：安心执着，上帝也会为你让路

1. 珍惜工作机会
2. 热爱工作岗位
3. 履行工作责任
4. 干一行、爱一行，敬一行、钻一行
5. 勤奋从业、忠于职守。

三、团队合作：你不是一个人在战斗

1. 顾此失彼：防止短板效应
2. 核心劣势：防止乘零效应
3. 系统优化：防止磨擦效应

四、公平竞争：有效的激励自己

五、客户至上：穿客户的鞋子

1. 有形度：外在呈现出来的东西
2. 同理度：理解客户需求的程度
3. 专业度：解决问题的专业能力
4. 反应度：服务效率和语言表达
5. 信赖度：客户对品牌信任程度

六、风险防范：勿以恶小而为之

1. 银行三大风险
2. 风险管理流程
3. 合规四个层面
4. 算好七笔账

七、良好习惯：细节决定成败

八、学习进取：学习成就未来

1. 要我学、我要学
2. 终身学习，时时学习
3. 勤看书，多思考
4. 团队学习
5. 学以致用，岗位成长

九、务实高效：时间就是生命

1. 80/20 原则，抓住焦点

2. 现在就做
3. 戒除失约，遵守时间
4. 学会使用空档时间（38 原理）

十、阳光心态：做自己的主人

注：上述课程大纲为银行课程通用版，实际课程会根据客户需求、学员状况、银行特点、授课时长等确定具体课程内容。