

职业素养提升与阳光心态

课程收益：

通过本课程的学习您将：

深刻认识银行从业人员应具备的职业道德、职业素养和职业心态，真正由内而外地认同自己的工作，从而为自己所在的银行在激烈地竞争中作出自己的贡献。

课程大纲：

一、职业素养

1、职业素养的内涵

- 职业素养的定义
- 显性素养与隐性素养

2、职业素养四项修炼

- 职业道德规范
- 职业意识规范
- 职业技能规范
- 职业行为规范

二、职业道德与职业操守

1、职业道德与职业操守的重要性

- 职业与职业道德的定义
- 职业道德与操守的重要性
 - ◇ 职业道德是社会道德的重要组成
 - ◇ 职业道德对于银行的重要性——案例：中外银行员工职业道德不良造成重大损失

- ◇ 职业道德对于个人的影响——案例：邯郸银行金库案、银行员工微博骂客户被开除

2、银行从业人员应具备的职业道德与操守

- 银行从业人员应具备的职业道德和操守
- 银行从业人员与客户服务
- 处理好与同事之间的关心
- 工作时间以外的职业操守

3、银行从业人员如何培养良好的职业道德与操守

- 学习先进人物的品质，不断激励自己
- 培养良好的职业习惯
- 做到四个“慎”：慎始、慎好、慎友、慎终

三、阳光心态

1、积极情绪与消极情绪带来的结果

2、解读心理学的负面偏差的概念

3、银行从业人员应具备的阳光心态

- 强烈的自信
 - ◇ 自信心的展示
- 积极乐观的心态——案例：牛仔裤发明者的故事
- 修炼的心态
 - ◇ 平和——案例：王石视频
 - ◇ 激情
 - ◇ 明星的心态
 - ◇ 感恩的心态——游戏：收到糖豆

4、心态调节与情绪控制

- 积极情绪的认知
- 积极的人际关系的建立
- 积极的行动
 - ◇ 颜施

- ◇ 身施
- ◇ 言施
- ◇ 心施
- ◇ 眼施