

《新员工职业化素养提升的八项核心能力训练》

主讲：时老师 约 12-18 课时

课程背景

利率市场化的冲击与互联网金融的挑战，以及持续的经济调整给商业银行的发展带来了前所未有的压力和挑战，未来一段时间的竞争会更加的激烈，同时，也给各商业银行的发展带来了难得的机遇。商业银行的发展需要高素质的员工，当 HR 经过层层筛选，百里甚至千里挑一招聘到优秀的人才后，一定对他们满怀期望。新一代的新员工进入职场后，会带来许多新鲜的思维和活力，他们所接受的教育和随时随地的快速学习方式和适应能力使得他们与以往的新员工更加与众不同，有更好的培养潜力。但同时，由于初入职场，他们在职场适应、人际关系、事务处理、抗压能力方面多少会有欠缺。因此，对他们的培养方式一定要破除常规，另辟蹊径，与以往有所不同。

课程目标

本课程将使银行新入职员工从内心转变观念，迅速调整自我并适应进入职场的变化，掌握八项核心职业化技能，从员工的个性、行为、价值观层面认识新角色，以职业化的心态和行为更快速的适应岗位要求，迅速走过职场迷茫期，助力他们快速成为高绩效的员工，同时，为今后的长远职业发展打下坚实的基础，与我行共成长。

课程大纲

第一项能力 初入职场的源动力——职业心态训练

- 职业：自我、职场、企业、岗位
- 空杯：用“心”开始改变
- 敬业：受益终生
- 学习：学习拥有明天
- 能力：有为才能有位
- 行为：细节决定成败
- 道德：银行员工从业的根本
- 团队：团队协作，众志成城
- 心态：修炼心态，激发潜能，保持正能量
- 案例 1：网点员工敬业精神感动客户，获得大单
- 案例 2：银行行长的学习成长之路

- 案例 3：新行员通过职业学习快速成长
-

行动学习：新行员如何快速掌握新知识和新技能，胜任岗位要求？

第二项能力 由内而外的亲和力——商务礼仪训练

- 职场员工的职业化形象塑造
- 银行员工的仪容仪表要求
- 职业妆的要领与方法
- 银行员工站姿训练
- 银行员工坐姿训练
- 银行员工的电话礼仪
- 银行员工的商务接待礼仪
- 银行员工的社交礼仪
- 银行员工的会议礼仪
- 办公室的个人礼仪
- 银行员工的餐宴礼仪
- 工作电子邮件的礼仪
- 模拟演练：商务情境与礼仪

第三项能力 高效工作的把控力——时间管理训练

- 人生标尺——时间都去哪了
- 实用的四代时间管理方法
- 时间管理的有效工具和方法
- 重要象限任务高效达成的 8 个锦囊
- 目标法则——用 SMART 标准提高效率
- 工作计划制定的有效方法
- 良好的工作习惯与高价值的工作

练习：新员工自我辅导工具的应用

第四项能力 解决问题的思考力——问题分析训练

- 工作中问题的发现与确认
- 问题的描述与轻重缓急
- 查找原因，提出对策
- 问题分析与解决的工具和方法

- 计划实施与工作改善循环
- 用行动学习法迅速解决问题

第五项能力 银行员工的服务力——服务礼仪训练

- 银行员工的服务意识-态度决定一切
- 培养良好的服务心态
- 良好的银行员工服务形象
- 服务仪态规范与训练
- 服务用语的规范与练习
- 服务语言规范与训练
- 柜员与客户沟通的技巧
- 新员工如何运用柜面营销技巧
- 常见客户异议的处理技巧

模拟演练：柜面服务礼仪

第六项能力 融入团队的和谐力——高效沟通训练

测试：你的性格是哪一种

- 自我的优势与劣势，分析自我性格
- 人际行为风格分类与行为特质
- 如何辨别不同风格的人
- 如何做好长处管理与长处发展
- 如何将自己的弱势风格加强
- 如何与不同性格的人沟通和相处
- 如何向上司请示汇报工作
- 如何用好 PPT，为你的汇报加分
- 如何与同事相处广结善缘
- 如何与客户相处，做好客户关系

第七项能力 职业生涯的发展力——职业规划训练

- 职业兴趣岛的快乐体验
- 如何发展与管理你的兴趣、能力、价值观
- 职业三叶草的转动与情绪调适
- 生涯三阶段与职业发展
- 全面的进行职业定位

- 设定职业目标与阶梯成长

练习：为自己设定合理的职业目标

第八项能力 职场压力的调节力——压力管理训练

- 金融行业员工现状及主要压力来源
- 认识压力：压力管理自测工具
- 提高情商的方法：把控情绪
- 情商提高的动力：自我激励
- 情绪管理策略：化负面为正面
- 压力管理策略：化压力为动力
- 关注健康，关爱自己，平衡生活
- 积极建立职场正能量，向未来启航