

《银行柜员职业化呈现》

——银行职员职业化素养课程

【课程收益】

- ◆帮助银行柜员端正工作态度，创造工作激情。
- ◆帮助银行柜员提升自身工作形象，创建企业品牌。
- ◆通过培训使学员提升沟通能力、提升工作技能，创造更多的个人及企业价值。
- ◆规范银行柜员职业道德，讲个人形象与企业品牌相关联，创造客户、企业及个人的三赢局面。

【课程对象】 银行柜员

【课程时间】 6小时

【课程设计】 本课程是针对银行柜员的职业化塑造进行的培训。根据当代职场的工作性质和工作环境，从职业化的工作技能、职业化的工作形象、职业化的工作态度及职业化的工作道德 4 个方面使培训对象在职场上建立个人形象树立企业品牌。

【课程说明】 本课程采用案例+讲授+互动的授课形式，使学员轻松完成培训内容。

【课程大纲】

模块一：银行柜员为什么要讲职业化

- 1、职业化的内涵
- 2、我们为什么不够职业化
- 3、如何做到柜员职业化
- 4、常见的银行柜员非职业化现象

模块二：职业化的工作技能——柜员工作效率提升

- 1、我们应该有做事的样子
- 2、工作技能专业化
- 3、弥补技能上的不足
- 4、做客户的顾问
- 5、绝对建立个人工作档案
- 6、提升个人沟通能力

- 7、使客户有安全感
- 8、赢得客户的信任
- 9、承担无限责任

模块三：职场化的工作形象——柜员形象提升

- 1、个人职业化形象的要点
- 2、注意协调与沟通
- 3、学会与上司沟通

模块四：职业化的工作态度——柜员个人态度改善

- 1、用心把事情做好
- 2、给客户预期之外的惊喜
- 3、用心把事情做到位
- 4、做事情不用心的表现
- 5、培养职业化工作态度的要领
- 6、四个反思

模块五：职业化的工作道德——柜员工作道德提升

- 1、柜员工作道德意识与企业品牌的关系
- 2、企业品牌形成的三个阶段
- 3、品牌的成本