

《新员工职业化素养训练》课程大纲

【课程收益】

- 1.通过本课程学习，使学员以积极健康的心态面对未来的工作和人生；
- 2.通过本课程学习，使学员完成从学校人走向银行职场人的角色转换；
- 3.通过本课程学习，使学员掌握银行服务礼仪的要点及方法；
- 4.通过本课程学习，使学员了解银行操作风险、合规风险，认识违规违法的严重后果，加快形成主动合规、我要合规的意识；
- 5.通过本课程学习，打造团队凝聚力、增强学员责任心、执行力，使学员懂得什么是感恩。

【培训对象】 银行新入行员工

【课程时间】 2天（12课时）

【培训形式】 游戏导入，案例分享，角色扮演，故事分享、示范演练，小组讨论，视频教学等

【培训内容】

第一讲：从校园人到职业人的角色转换

一、告别学生生涯的几个新认知

- .1、“我”的认知：核心竞争力
- .2、“为什么做”和“怎么做”哪个更重要
- .3、从“习得性无助”到“突破性赋能”
- 4、“知识”“智慧”“能力”的新认知
- 5、校园人成为职场人的五大关键：目标 责任 能力 协作 迭代

二、从学生到人才的转变

- .形象转变：学生气——职业面貌
- .观念转变：为新需求，创造新职能；解决问题能力
- .思维转变：转换新思维，提升格局
- .行为转变：有结果的执行力，有目标的行动力
- .业务转变：从“坐椅待币”到“主动营销”
- .节奏转变：跟上公司节奏，学会时间管理
- .沟通转变：敢于表达、主动沟通、向上沟通、擅于沟通
- .态度转变：“恣”字解析；做是、做事、做势

第二讲：职业礼仪

一、第一印象的重要性（首因效应与 55387 原则）

二、银行员工仪容仪表礼仪

1. 发型要求
2. 工牌的配戴
3. 银行员工仪容礼仪
4. 手指饰品等细节要求
5. 鞋袜要求

三、银行员工仪态礼仪

1. 用微笑影响客户：表达善意、表现诚意
2. 用眼神与目光交流展现自信与真诚

3. 银行员工标准站姿训练
4. 银行员工标准坐姿训练
5. 银行员工蹲姿、行姿训练
6. 银行员工鞠躬致意礼
7. 银行员工举手招迎礼
8. 手势禁忌：一指禅
9. 签字、阅读及方向指示手势
10. 递接物品禁忌
11. 递接物品礼仪规范

四、日常商务礼仪

- | | |
|------------|---------------|
| 【1】称谓礼仪 | 【2】商务引见、引导与介绍 |
| 【3】握手与名片礼仪 | 【4】席位安排的礼宾次序 |
| 【5】电梯与乘车礼仪 | 【6】座次礼仪、会议礼仪 |
| 【7】餐宴礼仪 | |

第三讲：金融从业人员职业道德与合规操守

一、无规矩不成方圆

1. 合规是商业银行所有员工的共同责任
 2. 为什么银行要恪守诚信，合规为本
 3. 为什么员工会有违规行为发生
 4. 监管对合规的要求
- 《银行业金融机构从业人员职业操守指引》
《商业银行合规风险管理指引》

二、金融从业人员的职业道德

1. 培养员工职业道德是合规文化的内在要求
 2. 人人合规是培养合规团队的前提
 3. 职业道德素养提升是人人合规的核心
 4. 职业道德的内涵
- 爱岗敬业，忠于职守
守法合规，依法办事
勤勉尽职，专业胜任
廉洁奉公，不谋私利
保守秘密、诚实守信
公平竞争，抵制违规

第四讲：情压管理与阳光心态

一、情绪与压力管理

1. 压力的来源（家庭、工作、社会、个人）
2. 分析问题的根源
3. 认识情绪
4. 什么是情绪？
5. 人类的基本情绪
6. 如何识别他人的情绪
7. 情绪的真正来源
8. 如何有效处理自己的情绪？（课堂练习）
9. 如何有效处理他人的情绪？（课堂练习）
10. 处理他人情绪的“四步曲”

二、阳光心态的展现

1. 良好的职业形象
2. 规范的动作行为
3. 表情阳光灿烂
4. 敬业、精业、乐业

三、保持阳光心态的五种思维

1. 不能改变事情就改变对事情的态度
2. 不能改变环境就去适应环境
3. 不能改变别人就去提升自己
4. 不能向上比较就请向下比较
5. 不能预测未来就请活好当下

第五讲：团队精神、感恩、凝聚力与执行力

一、团队精神塑造

1. 团队合作，是新时代员工的重要特征；
2. 树立“内部客户”意识
3. 团队中的性格搭配
4. 树立团队协作精神的十个关键词

- (1) 欣赏
- (2) 换位
- (3) 宽容
- (4) 信任
- (5) 沟通
- (6) 负责
- (7) 诚信
- (8) 快乐
- (9) 牺牲
- (10) 超越

二、感恩意识

1. 为何感恩
2. 如何感恩
3. 该感恩谁
4. 放飞感恩

三、团队凝聚力与执行力

1. 团队凝聚力来自于机制
2. 团队执行力来自于文化
3. 团队战斗力来自于打造
4. 打造团队凝聚力与执行力的方法