



## 职场角色转换与职业心态塑造

讲师：陈松

## 课程纲要

**【课程名称】** 职场角色转换与职业心态塑造

**【课程背景】**

当职场新丁进入到商业银行后，虽然他们做事有激情，但持久性差，做事喜欢以自己为中心，按自己的方法去解决，较少与上级和同事沟通和协调，发现问题后喜欢提建议，而解决问题、持续改进的能力弱，总而言之，他们喜欢谈个性、谈辛苦、谈回报。从银行的角色上看，银行需要职场新丁在最短的时间内实现角色、心态、行为方面的转变，以适应工作的需要，尽早实现个人的价值，帮助银行发展。《职场角色转换与职业心态塑造》课程站在银行和新员工的双重角度，以发展的视角看待个人与银行，努力与成功间的关系，并通过案例讨论、行动学习等生动形式，帮助职场新人实现在角色、心态、行为上的

转变和提升。

### 【课程收益】

- 掌握职场与职业的内涵
- 掌握职业人的角色定位
- 掌握职业人的职业心态
- 掌握职业人的六种职业行为

【授课对象】 职场新员工

【课程时长】 2天，每天6小时

【授课方式】 案例研讨+小组讨论+行动学习

### 【课程要求】

- 分组研讨，按6-8人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸每个小组至少需要4张，彩色A4纸每个小组至少需要6张。

## 【课程大纲】

第一单元：初涉职场，你准备好了吗？

- 什么是职业？职场？职业化？
- 校园优秀不等于职场优秀
- 企业看重新人什么？
- 小组讨论：金牌员工的特征有哪些？

- 职场新人职场转变的三个方向

角色定位

工作心态

职业行为

## 第二单元：职业角色定位

- 案例研讨：上司是第一客户
- 案例研讨：永远和上司保持一致
- 小组讨论：发现上司错了怎么办？
- 什么是团队？
- 小组讨论：发现同事错了怎么办？
- 团队成员与角色分工
- 角色定位决定职业人的未来
- 职业形象与职场礼仪

## 第三单元：职业心态塑造

- 案例研讨：人生职场三个圆圈圈的故事
- 三叶草模型与阳光心态塑造
- 焦虑的应对策略

失落的应对策略

厌倦对应用策略

- 案例研讨：没有激情的李林
- 案例研讨：每天救火的王成
- 管理好情绪与压力
- 学会说“太好了”

#### 第四单元：职业行为（六有职业人）

- 做事有目标
- 案例研讨：先有工作还是先有目标？
- 小组讨论：是什么在影响目标实现？
- 案例研讨：洛杉矶水晶大教堂的故事

目标设定的5W2H原则

- 事前有计划

凡事预则立，不预则废

计划的核心五要素

- 小组讨论：时间要如何分配？

行动学习：小李的一天要如何安排？

- 事后有结果

坚决执行，没有借口

- 案例研讨：态度不是结果、职责不是结果、任务不是结果

视频分享：要业绩突破不要小白兔

- 案例研讨：百分百对自己负责

- 遇事有沟通

- 互动游戏：你画对了吗？

- 小组讨论：影响沟通的五大因素

- 案例研讨：职场必备的八个句型

行动学习：如何与不同性格的人进行沟通

- 遇阻有方法

不做问题的搬运工

不置疑原有的方法和原则

问题分析与解决的基本方法

- 心中有客户

你的外部与内部客户

- 案例研讨：对客户“说”的技巧

## 客户服务八大铁律