

---

# 《弟子规》与银行网点服务

讲师:王雪

## 【课程背景】

改革开放三十多年来，经济获得的快速的发展，国家的经济实力不断壮大，人们的物质生活水平也不断地提高，然而，在倡导和谐社会的今天，我们不得不面对当前存在的一些不和谐的现象，特别是道德的滑坡和价值观缺失造成一系列的问题。一些企业道德缺失，只顾赚钱不顾子孙后代的环境污染令人触目惊心，“瘦肉精”“毒奶粉”“地沟油”等恶性食品安全事件时有发生，不择手段竞争、商业欺诈等事件层出不穷，低俗的文艺作品、淫秽的网络信息充斥着人们的生活；一些父母官拜金主义严重，漠视公平正义，以权谋私，忽视基本的道德信仰，贪污腐化；一些人没有廉耻之心，做了坏事，不以为耻，反以为荣；兄弟手足，蝇头小利，互相斗争；弑亲血案，不孝父母，时有发生。。。。。

人们不禁要问：这到底怎么回事？究其深层次原因，就是人们的心灵和伦理道德出现了问题！《论语》告诉我们：“道之以政，齐之以刑，民免而无耻；道之以德，齐之以礼，有耻且格。”可见，要更好的解决上述困惑和问题，除了完善法制以外，必须要重视道德的教化力量！国家领导人胡锦涛指出：“一个社会是否和谐，一个国家能否长治久安，很大程度上取决于全社会成员的思想道德素质。”温家宝总理指出：“一些企业见利忘义，为了自身的利益而损害整体利益，企业家的身上应该流淌着道德的血液。对于我们的企业来讲，对于整个社会来讲，道德问题十分重要。我认为诚信和道德是现代企业应该解决的紧迫问题。”习近平主席指出：“传统文化中的许多优秀典籍蕴含着做人做事和治国理政的道理，领导干部要通过研读优秀传统文化书籍，不断提高人文素养和精神境界。”中华传统文化经典《弟子规》的孝悌谨信仁爱之道，正是解决上述问题的一把金钥匙！学习《弟子规》，践行《弟子规》，就是要大力弘扬优秀传统文化，讲孝悌、讲诚信、讲责任、讲良心！实现身心和谐、家庭和谐、企业和谐、社会和谐。

## 【培训目标】

- 1、系统了解中华优秀传统文化的传承脉络
- 2、学习并实践为人处世的最基本的行为规范
- 3、促进家庭和睦，幸福美满
- 4、推动银行内部和谐，促进团队自动自发，勇于承担责任。
- 5、传承孝悌文化，践行《弟子规》，身先垂范，教育子孙，恩泽后代。

**【培训方式】** 基本理论讲解+经典案例剖析+课堂情景演练+实战管理方法+高效管理工具+互动分享+成果转化

**【培训对象】** 全行人员

**【课程时间】** 2天，6小时/天

## 【课程大纲】

第一部分：中华传统文化梳理

一、中华优秀传统文化梳理：感恩列祖列宗的恩泽

- 1、了解中华五千年文明之路；

落实《弟子规》，从我做起，从每个家庭做起，从每个企业做起

---

2、炎黄子孙血脉相连，生生不息。

## 二、百年文化之殇：我的祖国我的家

- 1、世纪动荡，文化断层：国家多事之秋，危机重重；
- 2、伦常乖舛，立见消亡：家庭伦理颠倒，不幸之根源；
- 3、有识之士，忧国忧民：为了大众和子孙的福祉，优秀传统文化不可断送。

## 三、新世纪，新曙光：21世纪中国的希望

- 1、十八大对文化建设的解读：文化是民族的血脉，人民精神的家园
- 2、继承和发扬优秀传统文化，提高国家软实力。

## 第二部分：银行企业发展与文化缺失

### 一、改革开放的辉煌历程

### 二、银行企业发展过场中的系列问题解析

- 1、重视业绩增长，忽视环境污染
- 2、重视短期利益，忽视长远发展
- 3、重视自身利益，忽视社会责任
- 4、重视销售指标，忽视文化建设
- 5、重视市场开发，忽视道德成长
- 6、过于强调竞争，忽视合作共赢

### 三、温家宝总理关于银行企业发展与道德解读

## 第三部分：《弟子规》为银行企业管理所带来的价值

### 一、《弟子规》是什么？

- 1、《弟子规》与《论语》的关系
- 2、解析：“至乐莫若读书，至要莫若教子”
- 3、银行企业大家庭中弟子规对员工教育的价值

### 二、银行企业为什么要学习《弟子规》？

- 1、个人身心和谐之需要
- 2、家庭幸福之需要
- 3、银行企业和谐发展、团队自动自发高效执行之需要
- 4、社会和谐、科学发展之需要

### 三、“孝悌忠信礼义廉耻仁爱和平”的在银行企业管理中的现实意义

## 第四部分：剖析《弟子规》在银行企业管理的应用

### 第一模块：“孝”在银行企业管理中的应用

壹、 何为“孝”？

贰、 孝的四层含义解析

参、 从社会角度：解析弘扬孝道“小孝治家、中孝治企、大孝治国”

四、 践行孝道的十六个行为规范

#### 1、视频分享：我和父亲

#### 2、平时如何与父母沟通？

- 1) 父母呼，应勿缓；父母命，行勿懒；父母教，须敬听，父母责，须顺承；
- 2) 企业管理过程中：如何与领导沟通？
- 3) 作为下属，什么是第一执行力？

#### 3、长辈有过错，如何与其沟通？

- 1) 亲有过，谏使更；怡吾色，柔吾声；谏不入，悦复谏；号泣随，挹无怨。
- 2) 互动案例分析：长辈有吸烟等的不良嗜好，你如何沟通？
- 3) 唐代魏征为何成为一代名相？作为下属，我们该学习他哪些精神？

落实《弟子规》，从我做起，从每个家庭做起，从每个企业做起

---

4) 亲爱我 孝何难 亲憎我 孝方贤。解析：《孝感动天》《芦衣顺母》

5) 在企业中，上司有过错，如何沟通？

#### 4、作为子女，如何规范自己的行为才符合孝道？

##### 1) 出必告 反必面

A、解析“儿行千里母担忧”；

B、你出门就是带出去父母最重要财产；回家就是给父母最好礼物。

C、职场中的基本职业素养：回报习惯！

##### 2) 居有常 业无变

A、剖析：如何谨慎对待自己的工作，莫轻易跳槽。

B、案例：滚石不生苔，转业不聚财；

C、与自己的心灵对话：做好自己的职业生涯规划

##### 3) 事虽小 勿擅为 苟擅为 子道亏

解析：与父母保持良好沟通的意义。

##### 4) 物虽小 勿私藏 苟私藏 亲心伤

A、“千里之堤，溃于蚁穴”

B、小习惯影响大人生。

##### 5) 亲所好 力为具 亲所恶 谨为去

A、你可曾经用心地留意过你的父母？

B、“换位思考”了解父母所想所需；

C、在职场上，了解上司期望与目标是做好工作的第一步

##### 6) 身有伤 贻亲忧

A、《孝经》“身体发肤，受之父母，不敢毁伤，孝之始也”

B、剖析：年轻人自毁、自杀等事件背后的根源与反思

##### 7) 德有伤 贻亲羞

A、何为德？

B、解析《大学》：德者，本也；财者，末也；

C、“夫孝，德之本也；教之所由生也！”

D、职场中，最基本的职业道德所面临的挑战？

E、企业选人以德为原则的四个标准

#### 5、平时的生活中，如何照顾好父母？

1) 冬则温，夏则清；晨则省，昏则定。

2) 经典故事：黄香温席

3) 远离家乡，如何孝养父母？

#### 6、如何照顾病中的父母？

1) 亲有疾 药先尝 昼夜侍 不离床

2) 解析典故《亲尝汤药》

3) 反例剖析：母亲住院，七个儿女无人问津，惨死离世。

4) 现代孝子：28年如一日照顾父亲的王希海。

5) 反思：当我老了的那一天，我的儿女

6) 现代企业管理中，企业有危机，作为公司一员，是否忠于职守，不离不弃？

#### 7、如何缅怀过世的亲人？

1) 丧三年 常悲咽 居处变 酒肉绝 丧尽礼 祭尽诚 事死者 如事生；

2) 解析：祖宗虽远，祭祀不可不诚。

3) 知恩、感恩！企业当中，我们是否学会感恩公司给了成长平台？感恩领导

落实《弟子规》，从我做起，从每个家庭做起，从每个企业做起

---

的谆谆教诲？

## 五、践行孝道三件事

### 第二模块：“悌”在银行企业管理当中的价值

#### 壹、 何为“悌”？

- 1、“悌”的两层基本含义是什么？
- 2、当今社会“悌”的重要价值体现？  
小成就靠个人，大事业靠团队

#### 贰、 解析：兄道友 弟道恭 兄弟睦 孝在中 参、 兄友弟恭的两个基本原则

- 1、财物轻 怨何生
  - 1) “三兄弟为争老宅饿死老母”
  - 2) 职场中的“金钱观”。
- 2、言语忍 忿自泯 “退一步海阔天空”的世界
- 3、在职场中，同事之间的关系为何要像兄弟姊妹一样遵循“兄友弟恭”。
- 4、“悌”的延伸：夫妻之间幸福相处是家庭和谐的重要组成部分。

#### 四、 生活中与尊长相处的九大行为规范

##### 1、或饮食 或坐走 长者先 幼者后

- 1) 剖析：当今“爷爷成孙子，孙子当爷爷”背后的反思
- 2) 家庭不幸的根源分析：舍本逐末！（大树理论）
- 3) 为什么基本的伦理规范在今天的职场尤为迫切？

##### 2、长呼人 即代叫 人不在 己即到

- 1) “行勿懒”在家庭中延伸
- 2) “人不在 己即到”体现在职场当中的“补位原则”，自动自发。

##### 3、称尊长 勿呼名

- 1) “老哥老姐”背后的无知
- 2) 职场中的“东施效颦”。

##### 4、对尊长 勿见能

- 1) 家庭中的“同理心法则”
- 2) 在职场中，客观理解“勿见能”
- 3) 职场中“功过是非”面前的抉择。

##### 5、路遇长 疾趋揖 长无言 退恭立

##### 6、骑下马 乘下车 过犹待 百步余

5、6 生活工作中遇到领导的行为规范

##### 7、长者立 幼勿坐 长者坐 命乃坐

- 1) 家庭中“没大没小”“长幼不分”背后的根源
- 2) 工作中必知的基本商务礼仪

##### 8、尊长前 声要低 低不闻 却非宜

##### 近必趋 退必迟 问起对 视勿移

- 1) 家庭中，知道自己的身份、角色
- 2) 职场中，与领导沟通相处的基本行为规范。

##### 9、事诸父 如事父 事诸兄 如事兄

- 1) 老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼，天下可运于掌
- 2) 工作中，推己及人，助人即是助己。

#### 伍、 践行“悌”的两大行动

落实《弟子规》，从我做起，从每个家庭做起，从每个企业做起

---

### 第三模块：“谨”在银行企业管理当中的价值

壹、 何为“谨”？

贰、 众多名企的经营理念为何是“战战兢兢，如履薄冰”

参、 “马太效应”愈演愈烈，危机意识令人警醒

四、 做到“谨”的十八项行为规范

#### 1、朝起早 夜眠迟 老易至 惜此时

1) 谨慎认知“时间就是生命”

2) 工作中如何“管理好时间就是提升生命的品质”？

3) 分享：时间管理杠杆工具

#### 2、晨必盥 兼漱口 便溺回 辄净手 冠必正 纽必结 袜与履 俱紧切 置冠服 有定位 勿乱顿 致污秽

1) 剖析：人的思维行为模式

2) 生活中的小习惯决定大人生

3) 良好的职业形象对工作的影响

4) 管理好自我就是尊重他人

#### 3、衣贵洁 不贵华 上循分 下称家

1) 浮华攀比背后的根源

2) 提前消耗“福报”的恶果

#### 4、对饮食 勿拣择 食适可 勿过则

1) 从饮食的角度解析确保身体健康的原则

2) 凡是掌握好度，过犹不及。

#### 5、年方少 勿饮酒 饮酒醉 最为丑

1) 过量饮酒对身体的危害解析

2) 工作中应酬的基本原则。

#### 6、步从容 立端正 揖深圆 拜恭敬 勿践阈 勿跛倚 勿箕踞 勿摇髀 缓揭帘 勿有声 宽转弯 勿触棱 执虚器 如执盈 入虚室 如有人

1) 言行举止体现的是一个人的素养

2) 员工的举止是公司文化的折射

#### 7、事勿忙 忙多错

1) 剖析：为何忙乱？背后的原因是什么？

2) 如何做好时间计划管理？

#### 8、勿畏难 勿轻略

1) 智商提高的同时，我们的“逆商”为何退步？

2) 不是成功来得太晚，而是放弃得太早！

3) 职场中“责任心”的体现就是解决问题。

#### 9、斗闹场 绝勿近 邪僻事 绝勿问

1) 先管好自己

2) 影响圈与关注圈

#### 10、 将入门 问孰存 将上堂 声必扬 人问谁 对以名 吾与我 不分明 拜访客户朋友需要遵循的基本礼仪规范

#### 11、 用人物 须明求 倘不问 即为偷 借人物 及时还 后有急 借不难

1) 经济往来的基本道德规范；

2) 爱出者爱返，福往者福来。

### 五、践行“谨”的两个基本行动计划

落实《弟子规》，从我做起，从每个家庭做起，从每个企业做起

---

#### 第四模块：“信”在企业管理当中的价值

- 壹、 何为“信”？
- 贰、 诚信的原则为何在今天尤为弥足珍贵
- 参、 “凡出言 信为先”与职场与人相处之道
- 四、 “见人善恶”秉承的基本理念和原则
  - 1、 见人善 即思齐 纵去远 以渐跻
  - 2、 见人恶 即内省 有则改 无加警
  - 3、 职场中的“标杆示范效应”
- 伍、 如何如何正确面对生活中的“攀比”现象
  - 1、 唯德学 唯才艺 不如人 当自砺
  - 2、 若衣服 若饮食 不如人 勿生戚
  - 3、 学生们都在攀比什么？
  - 4、 延伸剖析：企业都在攀比什么？  
案例剖析：同仁堂为何三百余年兴盛不衰？
- 六、 对待别人的“批评”和给到自己的“赞誉”
  - 1、 闻过怒 闻誉乐 损友来 益友却
  - 2、 闻誉恐 闻过欣 直谅士 渐相亲
  - 3、“谦受益，满招损”的告诫
  - 3、 理性看荣誉，每次的成功当成一个新的起点。
  - 4、 辨析三等人：本事与脾气
- 七、 如何面对自己的“过错”？
  - 1、 无心非 名为错 有心非 名为恶  
过能改 归于无 倘掩饰 增一辜
  - 2、 职场中勇于面对自己的错误是一种负责任的表现
  - 3、 找借口很容易，但是推卸责任也意味着丧失机会。

#### 八、践行“信”的三个基本功课

#### 第五模块：“爱众”在企业管理当中的价值

- 一、 何为“爱众”？
- 贰、 为什么说“凡是人 皆需爱”是至高的智慧？  
解析：水知道答案
- 参、 职场中的隔阂、猜忌、甚至诽谤攻击 背后的根源是什么？
- 四、 践行“泛爱众”需秉承的十二个理念和行为规范
  - 1、 解析有人备受尊重的根本原因
    - 1) 行高者 名自高 人所重 非貌高  
才大者 望自大 人所服 非言大
    - 2) 优秀企业被尊重的根源是什么？
  - 2、 面对人们的长短善恶我们需遵循的基本规范？
    - 1) 人有短 切莫揭 人有私 切莫说 道人善 即是善 人知之 愈思勉  
扬人恶 既是恶 疾之甚 祸且作 善相劝 德皆建 过不规 道两亏
    - 2) 同事之间避免“流言蜚语”的警戒信条
    - 3) 马加爵时间的反思
    - 4) 陶行知四块糖的启示
    - 5) 人际交往的黄金法则分享
  - 3、 如何面对取舍？

落实《弟子规》，从我做起，从每个家庭做起，从每个企业做起

- 1) 凡取与 贵分晓 与宜多 取宜少 将加人 先问己 己不欲 即速已
- 2) 《道德经》：既以为人己愈有，既以与人己愈多。
- 3) 案例：李嘉诚的经营之道
- 4) 职场中，取舍之道的本质是为人之道。

#### 4、如何恰当处理恩怨？

- 1) 恩欲报 怨欲忘 报怨短 报恩长
- 2) 人一生都要报答的三重恩情
- 3) 现在的人为何缺乏了感恩之心
- 4) 无休止的争斗，到底为了什么
- 5) 人生短暂，需要释怀

#### 5、上司如何对待下属？

- 1) 待婢仆 身贵端 虽贵端 慈而宽 势服人 心不然 理服人 方无言
- 2) 职场中领导人的言行举止对团队的重要影响。
- 3) 公平管理在职场中的意义。

### 五、践行“爱众”的两个作业。

#### 第六模块：“亲仁”在企业管理当中的价值

##### 一、何为“亲仁”？

##### 二、剖析“近朱者赤，近墨者黑”背后的根本原因

##### 三、如何辨识身边的人是否是“仁德之人”？

同是人类不齐 流俗众 仁者希 果仁者 人多畏 言不讳 色不媚

##### 四、亲近仁德的人对我们人生的价值？

- 1) 能亲仁 无限好 德日进 过日少
- 2) 不亲仁 无限害 小人进 百事坏

#### 五、《战国策》解析人际关系。

#### 六、践行“亲仁”的三个基本行动计划

#### 第七模块：“余力学文”在企业管理当中的价值

##### 一、何为“余力学文”？

##### 二、为什么《弟子规》前六个部分都是讲如何做人做事而最后才讲学习？

##### 三、有效学习的两大理念

- 1、不力行 但学文 长浮华 成何人
- 2、但力行 不学文 任己见 昧理真

毛主席：实践是检验真理的唯一标准！知行合一！

纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行

##### 四、有效学习的十大方法及观念

- 1、读书法 有三到 心眼口 信皆要 2、方读此 勿慕彼 此未终 彼勿起
  - 3、宽为限 紧用功 工夫到 滞塞通 4、心有疑 随札记 就人问 求确义
  - 5、房室清 墙壁净 几案洁 笔砚正 6、墨磨偏 心不端 字不敬 心先病
  - 7、列典籍 有定处 读看毕 还原处 8、虽有急 卷束齐 有缺坏 就补之
  - 9、非圣书 屏勿视 敝聪明 坏心志 10、勿自暴 勿自弃 圣与贤 可驯致
- 分析：1) 办公桌物品的摆放折射出一个人的思想和行为习惯
- 2) 辨析：“知易行难”与“知难行易”
  - 3) 双刃剑：“电视”与“互联网”的科学运用
  - 4) 为什么说学习力就是生产力

##### 五、职场中如何处理好“德与才”的关系？

落实《弟子规》，从我做起，从每个家庭做起，从每个企业做起

---

六、个人发展如何处理好“心态与技能”的关系？

七、工作中如何处理好“能力与收入”的关系？

八、践行“余力学文”的两个行动计划。

**第五部分：在企业如何有效贯彻落实《弟子规》**

**第一模块：从我做起**

- 1、大主教遗言的启示
- 2、从自我的言行举止做起
- 3、从保重自己的做起

**第二模块：从我的家庭开始**

- 1、案例：“在家拜父母，何必远烧香”？
- 2、从四个层面孝敬长辈
- 3、兄友弟恭的践行策略
- 4、夫妻和睦的基本技巧与策略
- 5、教子成人的三大核心要点
- 6、案例反思：美日中三国中学生“最受尊敬的人是谁？”

**第三模块：从我的工作做起**

- 1、做好自己的本职工作
- 2、言传身教，以身作则，做好表率
- 3、职场中秉承“助人即是助己”的基本理念
- 4、“勇于承担责任”就是为自己的人生添砖加瓦，“推卸责任”就是毁掉自己的人生。

**第四模块：为社会大众尽己之力**

- 1、秉承“凡是人，皆需爱”的理念，人生原来如此美好
- 2、不贪图求大，尽己之力，力所能及。
- 3、明确目标，做一件也比不做有价值！

**结束语：《弟子规》宣言：企业是家！**