

服务意识与沟通培训

【课程背景】

本课程设计的目的就是要有效解决一下几个典型课题：

1. 技术工作者的本位主义思想。
2. 企业刻意“关照”技术工作者而造成的诸多后遗症。

居功自傲；不听从指挥；唯我（我部门）独尊；见利忘义，总想跳槽；习惯性吃独食，不懂协作、缺乏感恩。

【课程收益】

- 参加学习者工作心态由“要我做”向“我要做”完美切换。
- 参加学习者开始愿意主动打开思维边界、责任意识边界，聚焦团队目标而主动迁善自我心态。
- 参加学习者放下小我思维，不再停留在本位上等待、抱怨、评判。
- 参加学习者愿意发现身边基于目标达成的资源。
- 参加学习者学会高效沟通，开始以服务“内部客户”的心态与其他人高效协作。
- 整个公司的管理成本大幅减低，领导者发现内部人际关系变得简单、有序。

【课程特点】

运用顺应特定人群特点的方式进行，融合行为心理学、MCC、教练技术等学科知识、手段，多维度的逐层打开学习者长期工作习惯养成的心智模式，最终让学习者觉察自己模式与结果的关系、客观理清自己的职业目标，运用职业目标的拉力支持其重新发现自我提升的空间，重新焕发其主动创造、锐意进取的思维格局。

本课程规避简单的、诱引式说教，而是顺着其习惯性的思维模式、行为模式、情绪模式来展开课程，以为其负责的发心来引发其“三观”的主动升级。

【课程时长】

1-2天（6小时/天）具体依问题数量、难易、迫切性进行商定。

【课程老师】王伯元

【课程大纲】

一、沟通版块

1. 实践中，企业最大的管理成本是什么？
2. 真正高效沟通的艺术是什么？
3. 高效沟通的三大障碍点是什么？
4. 个人间高效沟通的自我定向与目标清晰？
5. 团队高效沟通的四步骤法？
6. 部门间高效沟通的主动服务心态定位？
7. 如何有效的贡献合理化建议？

二、关系版块

1. 看待工作（人生）中逆境的不同视角？
2. 关系的本质是什么？
3. 人生中迷茫、失望、纠结等负面心态出现的心理学原因？
4. 如何处理人生金钱、健康、关系三大课题？
5. 如何高效处理工作环境中与领导、同事、客户的关系？
6. 技术性工作者人际关系处理中的障碍点？
7. 以感恩共赢的心态面对自己的岗位目标。

三、情绪版块

1. 实践中关系搞僵、搞砸的根本原因是什么？
2. 工作中本位主义思想的情绪化原因？
3. 对错思维个人发展、团队协作的掣肘？
4. 如何高效运用情绪做工作沟通、团队管理？
5. 管理实践中如何有效的处理员工间冲突？
6. 情绪化表达与表达情绪的区别及运用？
7. 为何工作中你的合理化建议遭受冷落、放弃？

四、责任版块

1. 工作实践中闹情绪的根本原因是什么？
2. 担当责任的心智盲区（四象限）？
3. 工作实践中关于责任的六大主题研讨。
4. 如何理清服务与协作的内在关系？

5. 实践中为何你担负责任还会“挨骂”？
6. 责任与目标的关系？
7. 职业发展中你脱颖而出的实效途径？
8. 七步骤制定你的实效职业规划？
9. 责任背景下的服务意识。