

员工幸福工程之快乐工作课程

客户服务人员情绪与压力管理

- 一、 破冰和热身，训练导入
 - ※ 分组竞赛、调动情绪进入培训
 - ※ 服务过程中的情绪资本，快乐就是生产力
 - ◇ 你与客户都好吗？
 - ◇ 认识了解现实面对的压力
 - ◇ 乐在工作四个基础
- 二、 客户服务人员压力、情绪与心理健康
 - ※ 分组讨论与案例分析
 - 1. 客户服务人员压力、情绪与心理、生理
 - ◇ 客户服务中情绪控制的重要性
 - ◇ 客服人员的压力与情绪对工作的影响
 - ◇ 压力的预兆、表现
 - ◇ 压力状态自我分析及测评
 - 2. 压力解析：揭开压力的“面纱”
 - ※ 缓解压力之前应当认识自己找到压力源
 - ※ 压力大等于能力差、为何有能力亦有压
 - ◇ 认识压力方能缓解压力，找根源问自己：压力是什么？
 - ◇ 服务过程中情境冲突的压力：客户为什么会不满意？态度可以看得见
 - ◇ 平衡工作与生活，何为活在当下？如何活在当下
 - ◇ 服务过程中人与人的匹配，不同性格对压力感受
- 三、 善待自己，减压三部曲
 - ※ 从不同角度认识压力管理
 - ※ 压力管理的标本兼治三大策略
 - ◇ 压力管理三大策略之一：积极应对，解决问题
 - ◇ 压力管理三大策略之一：心理建设，情商提升
 - ◇ 压力管理三大策略之三：学会养生，调整状态
- 四、 压力管理三大策略之一：心理建设，情商提升
 - ※ 心理平衡“妙方”，提升 EQ 缓解压力，乐在工作
 - ※ 强化客服人员的正向情绪
 - ※ 深入了解情绪，提升情商，促进人际和谐并调整自我
 - ※ 游戏案例角色扮演觉察训练了解情绪
 - ※ 人物对比故事分析视频分享加深印象
 - ※ 调整心智模式，活在当下，乐在工作！
 - 1. 认识情绪，全面了解情商(EQ)
 - ◇ 情绪聊天室:何为情绪？情绪何来？
 - ◇ EQ 究竟是什么？情商的概念、内涵与作用、EQ 自测
 - ◇ 正确认识 EQ 以及四种基本情绪
 - ◇ 从 IQ 走向 EQ：情商的作用
 - 2. 体察自己的情绪，高度的自我认知，提升情绪敏感度
 - ◇ 随时随地自我觉察自己情绪：了解人体处理情绪的器官以及反应方式
 - ◇ 客户投诉对情绪的影响
 - ◇ 客服人员全方位情绪管理的理念
 - 3. 管理自己的情绪：做情绪的主人

- ◇ 情绪疏解方式：适当表达自己的情绪
 - ◇ 负面情绪的处理：消除不良情绪的方法
 - 4. 增强正面情绪：自我调整，自我激励、驾驭情绪的有效方法
 - ◇ 强化客服人员的正向情绪
 - 5. 识别他人情绪，提升沟通技巧
 - 6. 情绪资本：EQ 在管理工作中的应用，建立良好的人际关系人际支持
 - ◇ 管理者本身的情绪和行为表现对情绪管理的影响
 - ◇ 和谐的团队，离不开情商；稳固的团队，离不开情商；人心理顺了，事情也就顺利了；目标也好达成了；人才也就留住了；管理也就轻松些了
 - 7. 情商修炼，塑造阳光心态，有效解决压力
 - ◇ 塑造阳光心态十大工具
 - 8. 国学中的压力管理智慧
- 五、 压力管理三大策略之三：学会养生，调整状态
- ※ 大量的方法与实用技巧，部分现场演练与学员参与训练相结合
 - 1. 坦然面对压力
 - ※ 缓解压力与调节心情的方法
 - 2. 放松与压力:如何自我放松
 - ※ 肌肉放松法 / 专注 / 减压呼吸 / 按摩 / 冥想
 - 3. 适当运动与压力缓解
 - ※ 职场健康操 / 运动形式与注意事项
 - 4. 膳食与压力缓解
 - ※ 合理膳食与健康
 - 5. 音乐与压力缓解
 - ※ 音乐疗法及音乐处方
 - 6. 休闲与压力:
- 六、 课程总结