

《快乐的成功 OR 愤怒的失败》

——心态与服务《情绪管理课程》

【课程背景】

服务行业中工作的人员，由于工作时所面对顾客类型及情况的不确定性，往往使其工作态度 and 情绪受到负面影响。

这些不良心态和情绪会给服务工作造成一系列的问题，比如：工作时冷漠态度和消极执行、及不良情绪导致的沟通障碍甚至服务事件等。如不及时消弭，长期积累，这些问题将对服务质量、企业形象，乃至企业利益造成巨大损失。

如何使员工在工作中培养良好的心态、树立积极的工作态度、保持良好的工作情绪，以维护进而增长企业利益，对企业来说都显得尤为重要。对员工而言，拥有良好而积极的心态和情绪，将是迅速超出同侪，奠定自我岗位基础，乃至快速实现提升的不二法门。

【课程收益】

- 1、帮助职场员工认识自我、适应企业。
- 2、使员工保持良好的工作心态、对工作充满激情、传递正能量。
- 3、通过培训使学员掌握职场的沟通技巧、礼仪规范，改善自身形象，提升企业品牌。
- 4、提升学员团队意识，加强团队间协作，凝聚团队精神，和谐融入职场。

【课程对象】 企业全员

【讲授模式】 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【授课讲师】 孙辛

【课程时间】 一天

【课程大纲】

第一章：我们为什么不快乐？——不快乐的原因分析

一、外部环境因素

1、社会大环境

2、自身小环境

1) 形象素质

仪容

仪表

语言

举止

2) 职业素质

沟通技巧

团队精神

应变处理

学习能力

二、内心认知因素

1、对自我的认知

1) 我是谁

2) 我在做什么

3) 我能做什么

4) 我想做什么

2、对职业的认知

1) 对行业的认知

2) 对企业的认知

3) 对岗位的认知

3、对团队的认知

1) 对上级的认知

2) 对平级的认知

3) 对下级的认知

第二章：我们为什么能快乐？——让我们快乐的途径与办法（重点）

一、无法改变环境，我们就改变自己

疏导情绪的途径

调整心态的有效方法

二、改变自身才能获得永久快乐

1、自身形象素质的培养与提升

- 1) 如何提升职场外在魅力
- 2) 如何打造语言的亲和力
- 3) 如何在职场上风度翩翩

2、自身职业素养能力提升方法

- 1) 提升沟通能力——好沟通带来好心情
- 2) 提升团队协作能力——一个好汉三个帮，走遍职场心不慌
- 3) 提升自身执行力——人才、人材、人裁、人财，你选哪个？
- 4) 提升个人学习能力——找到你的“贵人”

第三章：好服务带来好心情

一、什么是服务

- 1、服务来自于哪里
- 2、顾客是谁
- 3、HOLD住服务靠什么？

二、什么是服务心态

- 1、不要曲意服务
- 2、乐于工作，和气生财
- 3、好心态成就好员工，好员工带来好顾客
- 4、服务“八心”

三、服务心态的提升方式

- 1、注重外表也是一种服务
- 2、拥有职业信条
- 3、七分靠听
- 4、改变思维方式
- 5、促进工作满意度的方法

第四章：现场快乐情绪瑜伽体验

- 一、缓解身体疲劳——实用瑜伽体式
- 二、缓解不良情绪——瑜伽调息

结束：课程回顾与总结