

# 《银行客户经理情绪与压力管理》

## 课程大纲/要点：

### 导入：

- 1、银行人的“辛苦”
- 2、我们有没有过这样的想法？

## 一、银行客户经理的角色定位

- 1、首轮效应
- 2、服务态度、工作作风
  - 服务
  - 服务心态的内涵
- 3、末轮效应
- 4、亲和效应
- 5、全员服务
  - 正常服务
  - 专项服务
  - 多功能服务
  - 优质服务
- 6、零度干扰

## 二、情绪自我管理——绩效金字塔

- 1、自我形象
  - 1、检查一下
  - 2、生活压力因素
- 2、信念价值

- 人、事
- 情绪感受与行为

### 3、情绪

- 3、健康的定义
- 4、什么是情绪
- 5、情绪是可以调节
- 6、不良情绪管理对人的危害

### 4、调节情绪的技巧

### 5、行为（情绪的核心表达途径）

- 语言
- 图像
- 行为
- 躯体

### 6、成果、绩效

## 三、职场压力的自我调节策略

### 1、觉察压力有三个层次

- 纷乱情绪
- 不适反应
- 意识缩窄

### 2、应对职场压力的 5R 策略

### 3、人际关系的八个维度

### 4、实用组织压力缓解方法