

**《激发热情 & 提升影响力》**  
**培训项目讲义书**

**《激发热情 & 提升影响力》**

### ★为什么学习本课程？

通信营业厅营业员每天面对大量重复性工作，“重复工作，自然倦怠”是营业员常见的职业倦怠症，对工作缺乏热情，销售服务品质大打折扣，即使经过大量的服务、销售技巧的训练，但由于缺乏热情，都很难发挥影响力，所以激发营业员的热情是提升影响力、销售服务品质和促进业绩增长的保障，本课程是为全方位激发营业员热情、提升影响力而设计的。

### ★本课程的系统实践？

本课程的设计是来源于直销系统实践，为什么直销系统的业务员每天热情四射？

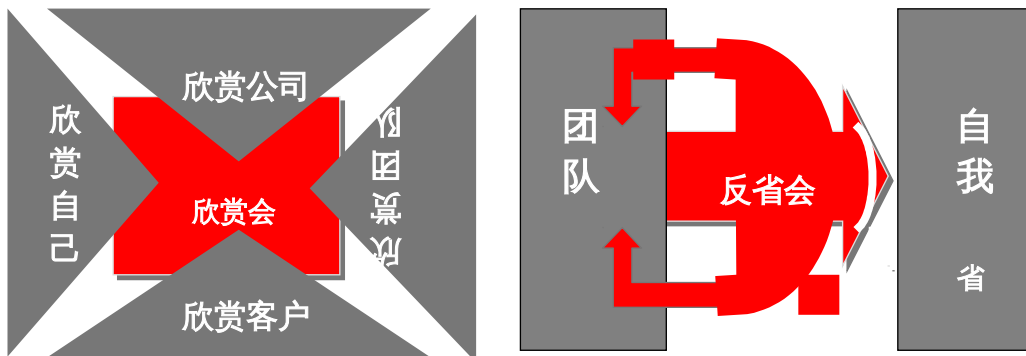
统一思想的不二法门：“不断重复”，这也就是我们所说的“洗脑”，首先是洗脑的八大心态系统，如下图：



这八大心态每天早晚都要重复，就像宗教的圣经一样。

我们知道，基督教统一思想的工具是圣经，毛主席统一思想的工具是毛主席语录，直销系统统一思想的工具就是素质本，心态系统是其中的一个模块，那么企业统一思想的工具是什么呢？就是企业文化手册，但是这本企业的圣经却大多数都在让它睡大觉，而前者呢？每天都在不断重复，置入大脑，就是我们所说的洗脑，如果是积极的洗脑，洗脑为一个每天热情、积极向上的人，又有什么不好？

直销系统团队心灵升华的两大活动：欣赏会与反省会，包含的内容如下图



欣赏会就是找优点的过程，互相欣赏与赞美，团队中传递欣赏与赞美的声音。

反省会就是找缺点的过程，批评与自我批评，团队中内心矛盾与不信任化解。

直销系统从管理的角度，有成功的三大法宝，四大禁忌。三大法宝包括：激情、人情、严谨，三大法宝是提出的标准；四大禁忌包括：抱怨，传播消极思想，金钱借贷，四大禁忌是铁的规范。三大法宝与四大禁忌形成团队约束的心理契约。

以上是本次课程的精髓，通过借鉴直销系统操作技术，透过训练最大限度激发员工热情。

### ★课程收益

- 透过大量情景体验，激发热情，改善状态，进而提升影响力
- 深刻认知产生热情的根源，影响因素有那些？人的原动力来自那里？
- 如何通过技术性手段，让人时刻保持活力，快乐，持续保持热情？
- 如何将自己销售给客户，让每个客户喜欢你，接受你，发挥更大影响力？
- 彻底解决对拒绝、失败的恐惧，热爱拒绝，大量行动，热情面对客户，产生更好的结果

- 建立强烈的企图心，不达目标誓不罢休，一定要的决心，全世界都会为你让路
- 增强责任感，我是一切根源，停止抱怨，主动出击，创造佳绩
- 时刻明确目标，激发内心强大的动力，持续热情，全力以赴追求目标的实现

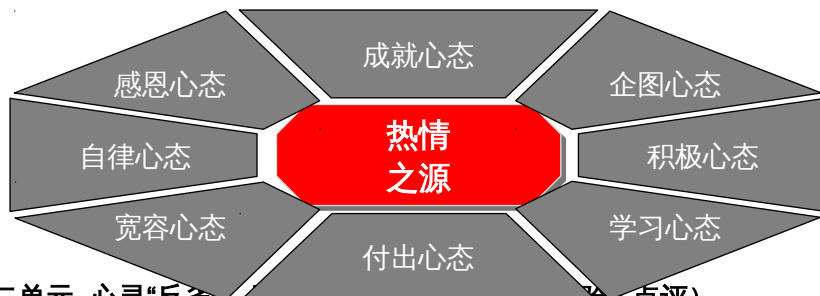
【学员对象】 通信营业厅营业员

【培训方式】 理性分析、感性体验、情境视频、角色扮演、小组讨论、团队分享、老师点评

【培训时间】 2天

【课程内容】

## 第一单元 八大心态是热情之源（讲授+互动）



## 第二单元 心灵“反省”，为感恩增加热情（引导+体验+点评）

### 一、目标效果

1. 使团队拥有感恩的心，爱岗敬业，热忱工作
2. 深化团队热爱企业，增强营业员对企业的忠诚度
3. 透过心理训练，使员工建设性地、积极地思考问题
4. 解除心理压力，建立正面思维，自我反省，自我改善的心智模式

### 二、内容提要

1. 什么是心态失衡？抱怨，总是感觉：老天不公，付出的太多，得到的太少
2. 心态失衡容易导致认识片面，行为偏激固执，导致情绪冲动与失控，导致行为失态
3. 停止抱怨，心灵“反省”训练，自我团队作为一面镜子协助反省，我是一切的根源
4. 心理训练迁善心态，分享感恩，结合音乐理疗，释放压力，感动内在，震撼心灵
5. 拒绝浮躁心态，不要抱怨，跳出自己的盒子，突破原有的思维方式和习惯，爆发热情

### 三、核心理念

1. 换个眼光看世界“凡事发生必有恩典”
2. 爱要表达：藏在心里的爱不是爱，表达出来的爱才是真爱
3. 良好的心态来源于自己，我是一切问题的根源
4. 发生了什么并不重要，重要的是你面对它的态度
5. 不断自我心灵“反省”，用之感恩的心做人，大爱之心做事

## 第三单元 突破自我、释放热情（引导+体验+点评）

### 一、目标效果

1. 通过体验活动，突破自我心理设限
2. 操之在我，释放无限热情与活力
3. 突破沟通心理障碍，激发超级行动力

### 二、内容提要

1. 三条线体验：突破限制性信念
2. 你的热情度取决于你注意的焦点

3. 问自己好的问题，掌控自我注意力积极性
4. 你的热情度取决于对事情所下的定义
5. 给事情下一个积极的定义，转换定义三步法

### 三、核心理念

1. 注意力=事实，你注意的焦点就是真实的人生
2. 给客户拒绝下一个积极的定义，热爱拒绝，大量行动
3. 做你害怕的事情，害怕就会远离你而去
4. 所有不好的事情都是为好的事情做准备的
5. 凡事没有定义，除非自己下，定义积极人生
6. 选择大于努力，把握住你人生快乐的钥匙

## 第四单元 “四欣”持续保持热情（引导+体验+点评）

### 一、目标效果

1. 欣赏自己，增强自信，保持快乐心境，激发热情
2. 欣赏他人，增强互信，保持快乐氛围，激发热情
3. 建立相互自我欣赏，互相欣赏的氛围，持续保持正向地、热情地行为方式

### 二、内容提要

1. 什么是“四欣”？欣赏自己、欣赏公司、欣赏客户、欣赏团队
2. 怎样欣赏？赞美的十三把小飞刀，让赞美与欣赏具体化
3. 团队“四欣”训练，让欣赏与赞美的目光与声音穿透心灵，感动团队

### 三、核心理念

1. 你觉得每个人都是魔鬼，你就生活在地狱里
2. 你觉得每个人都是天使，你就生活在天堂里
3. 世界上不缺乏发现“美”的眼睛，而缺乏赞美“美”的嘴
4. 不断欣赏自己，增强自信，持续欣赏他人，增强互信

## 第五单元 用热情销售你自己

### 一、目标效果

1. 在市场中，你经常为客户不喜欢你而烦恼吗？在职场中，你经常为同事不喜欢你而烦恼吗？在友场中，你经常为朋友不喜欢你而烦恼吗？
2. 本单元是你的全部解决之道！将自己销售出去，让你成为一个人见人爱的人！
3. 用你的热情感染客户，关注客户，销售自己
4. 分析、进入客户沟通频道，透视心灵，掌握销售自己的方法
5. 让员工对人性有新的认识，针对不同性格的客户沟通应对技巧

### 二、内容提要

1. 三种沟通频道视觉型、听觉型、感觉型的特征分析
2. 自我销售的镜面影响法则：学步超步的催眠销售技术
3. 客户眼睛解读术：透视心灵发方法与演练
4. 创造“YES”氛围：无法抗拒的“YES”成交技术
5. 针对不同性格类型的客户该采取何种沟通方法才可以达到沟通的效果

### 三、核心理念

1. 每个人最喜欢的是自己，所以你要做镜子里的他
2. 与别人沟通之前，首先了解自己，知人则智，自知则明
3. 沟通的意愿大于方法，不要戴上有色的眼镜看别人
4. 不宽容别人=不宽容自己

5. 烦恼就是拿别人的错误来惩罚自己
6. 学会换位思考，允许不同性格类型的人存在

## 第六单元 引爆团队、激发热情（引导+体验+点评）

### 一、目标效果

1. 通过体验式突破活动，引爆团队潜能、热情与活力
2. 超出期望让你惊喜的团队精神与凝聚力的极大爆发
3. 艰辛、孤独与付出后得到了认同、理解、感谢与回报……

### 二、内容提要

1. 这是一场漫漫人生路艰难与坎坷的体验
2. 这是一场领导者面临许多困难与不确定因素如何带领部属前进的体验
3. 这是一场心与心的沟通，这是人性优点与奇迹的惊人发现
4. 这是一场引爆团队潜能，让每个人爆发热情与活力的体验

### 三、核心理念

1. 持续的热情是成功的保证
2. 凡事认真，认真，善始善终
3. 一定要的决心，世界都会为你让路
4. 所有的成功都是热情的成功

### 【课程流程】

#### 《激发热情 & 提升影响力》课程流程与五线谱

时间线	内容线	目的线	方法线	资源线	
第一天 上午	9:00-9:10	游戏、分组	破冰、形成团队	现场活动	白板、笔
	9:10-12:00	第一单元、八大心态是热情之源	引子、方法： 1、热情的来源在那里？ 2、动作创造状态，状态改变人生 3、八大心态结合案例讲授	讲授、互动、探讨	投影仪、麦克风
注：10:30-10:40 中场休息 10 分钟					
午饭\午休					
第一天 下午	14:00-16:00	第二单元 心灵“反省”，用感恩浇灌热情	反省、感恩： 1、自我反省与团队反省，将平时很难面对的问题，此刻真心倾诉，自我完善 2、停止抱怨，我是一切的根源，心怀感恩	引导、体验、分享、总结	投影仪、纸巾
	16:15-18:00	第三单元 突破自我、释放热情	突破自我设限： 1、突破心理设限，释放热情，激发活力 2、掌控你注意力的焦点 3、选择积极的人生定义	引导、体验、分享、总结	投影仪、麦克风、三根 10 米绳子
第二天课程预告					
时间线	内容线	目的线	方法线	资源线	

第二天 上午	9:00-10:20	第四单元“四欣”持续保持热情	欣赏与赞美： 1、 欣赏公司、客户、团队、自己 2、 以团队为形式逐一开展，分享 中场休息 15 分钟	讲授、体验、分享、总结 投影仪、麦克风
	10:35-12:00	第五单元 用热情销售你自己 I	1、 销售自己，用热情提升影响力 2、 分析客户沟通频道 3、 解读眼睛，透视心灵 午饭\午休	讲授、案例、互动、总结 投影仪、麦克风
第二天 下午	14:00-15:30	第五单元 用热情销售你自己 II	1、“YES”成交技术 2、 客户性格分析与沟通技巧 中场休息 15 分钟	讲授、案例、测试、总结 投影仪、表格
	15:40-18:00	第六单元 引爆团队、激发热情	引爆团队潜能、热情与活力： 1、 全体学员形成一个大团队，共同面对挑战时各自的表现历程 2、 战胜挑战时所表现出的团队高度凝聚与潜力，激发整体团队士气，将团队活力与热情推向高潮	引导、体验、分享、总结 投影仪、麦克风、30 米绳子、两根竹竿
两天课程回顾总结，激发热情，提升影响力，大量行动，创造佳绩				