

服务人员心态调整与情绪管理

课程大纲：

第一模块：员工为什么要具备敬业精神和良好心态

一、银行员工要具备的心态

- 1.心态上，要有主人翁的心态
- 2.对事业的热忱--成功者最重要的品质
- 3.银行员工要具备的心态
- 4.对结果要自我负责，对人生要负起责任
- 5.要注重个人成长和生涯规划

二、银行员工怎样才能拥有超强的自信心？

- 1.要建立良好的自我形象
- 2.找到好的信念
- 3.先要爱上自己，爱上公司，爱上产品
- 4.积极的暗示与确认

三、为什么要把工作变成乐趣？

- 1.乐在工作的好处
- 2.一切都是在快乐的状态下才能做好
- 3.活在当下
- 4.不是工作需要你，而是你需要工作

四、为什么要具有团队精神？

第二模块：心态管理与情绪管理

一、管理心态及情绪的重要性

1. 情绪的定义
2. 为什么要管理服务时的情绪？
3. 学习服务情绪管理的目的

二、情绪与压力的来源

1. 银行员工情绪与压力的来源？
2. 不可不知的真相
3. 工作要求我们改变
4. 我们追求快乐？逃避痛苦？
5. 了解你的情绪

三、心态与情绪管理

1. 银行员工情绪与心态管理
2. 情绪与健康
3. 养生保健三大里程碑
4. 心态调整——快乐秘籍
5. 调整心态，做情绪的主人