

员工心态调整与情绪管理

课程内容：

第一部分 员工为什么要具备敬业精神和良好心态

1、 员工要具备的心态

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

2、 员工怎样才能拥有超强的自信心？

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

3、 为什么要把工作变成乐趣？

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

4、 为什么要具有团队精神？

第二部分 心态管理与情绪管理

1、 管理心态及情绪的重要性

- 情绪的定义
- 为什么要管理服务时的情绪？
- 学习服务情绪管理的目的

2、情绪与压力的来源

- 员工情绪与压力的来源？
- 不可不知的真相
- 工作要求我们改变
- 我们追求快乐？逃避痛苦？
- 了解你的情绪

3、心态与情绪管理

- 员工情绪与心态管理
- 情绪与健康
- 养生保健三大里程碑
- 心态调整——快乐秘籍

调整心态，做情绪的主人