

# 《压力缓解与积极客服心态》培训

## 一、政府服务热线职业认知

- 客服人员的四大目标，主动营销的心态
- 案例、互动（自信的电话营销）
- 职业定位（根据讲师自身一线客服的工作经验，讲述客服人员的未来发展规划）
- 热线客服时面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

## 二、主动服务心态塑造与调整

- 电话服务工作现状压力分析
- 简单有效的缓解电话客服压力的方法
- 积极阳光客服心态训练
- 客服沟通情绪来源
- 积极阳光服务心态来源
- 活在当下的客服心态
- 积极阳光的客户心态
- 开启积极的智慧

- 调整快乐的营销心态
- 期望效应在客户服务中的运用
- 一线基层岗位压力源分析
- 简单有效的缓解一线客服压力的方法
  - ✓ 不要做焦虑的猴子
  - ✓ 不要背别人的猴子
  - ✓ 学会四乐，远离抑郁
- ✓ 面对超长时间的工作加班怎么办？
- ✓ 对职业发展感到迷茫怎么办？
- ✓ 被群众埋怨、责骂怎么办？
- ✓ 我每天要接打100个电话压力大怎么办？
- ✓ 群众在对我发泄怎么办？
- ✓ 我的工作指标很重、压力很大怎么办？
- ✓ 群众不讲理对我破口大骂怎么办？

### 三、营销团队凝集力建设

- 营销团队活动的选择
- 团队凝聚力

- PAC 团队角色理论
  - 团队中父母型角色类型员工特点与沟通技巧
  - 团队中成人型角色类型员工特点与沟通技巧
  - 团队中孩子型角色类型员工特点与沟通技巧
- 团队中不同角色的沟通
- 员工心态剖析
  - 兴奋期——谨慎打电话
  - 恐惧期——害怕打电话
  - 困惑期——不想打电话
  - 平稳期——高效打电话
- 员工心态测试
  - 成人型性格特点
  - 家长型性格特点
  - 孩子型性格特点

PAC 性格特点沟通方式

### 1. 员工积极性的培养：

- 魔咒

- 什么是魔咒？
- 魔咒让人产生嫉妒
- 力量与魔鬼的训练
- 魔咒练习
- 魔咒容易在电话营销中心迅速传播
- 魔咒削弱员工的积极性

## 2. 神咒

1. 唤醒你的自信力量
2. 神咒练习
3. 开启积极的智慧
4. 调整快乐的营销心态

### 1. 电话客服压力缓解

## 3. 快速放松解压

1. 冥想放松法
2. 搓手放松法
3. 脖子放松法
4. 拉伸放松法

## 5. 元音放松法

### ■ 观念转换法解压

- 压力缓减方法一：沉淀法
- 压力缓减方法二：稀释法
- 压力缓减方法三：过滤法
- 压力缓减方法四：替换法
- 压力缓减方法五：蒸馏法