

阳光心态下的优质服务技巧培训

课程收益

- 学会如何塑造自己的阳光心态
- 如何使得工作快乐与成功
- 增强正面情绪，焕发工作激情
- 激发主动性与创造性，培养积极心态面对工作人生
- 积极正面心态下的服务能力提升，让员工充满正能量

课程大纲

第一讲 心态及心态的影响力

- 1.心态的有趣计算
- 2.心态对人的影响
- 3.人的几种基本情绪
- 4.生命的本质是什么

第二讲 塑造阳光心态的工具

- 1.第一个工具：改变态度
- 2.第二个工具：学会把握过程
- 3.第三个工具：活在当下
- 4.第四个工具：不要把自己幸福的来源建立在别人的行为上面，我们能把握的只有自己
- 5.第五个工具：学会感恩，感恩获得好心情
- 6.第六个工具：如果遇到倒霉的事情就想还有人比你更倒霉，他们该怎么办呢？
- 7.第七个工具：天堂、地狱由心造
- 8.第八个工具：压力太大的时候要学会弯曲的韧性

第三讲 阳光心态的主要内涵

- 1.适应环境
- 2.改变自己
- 3.改变对事情的态度
- 4.多方比较

第四讲 成为优秀员工必备的十大心态

空杯 谨慎 归零 学习 自信

给予 共赢 老板 冒险 主动

对十大心态的把握与应用

第五讲：心态调整的方法

- 1.翻面——反面求其正
- 2.成功因子——寻找内外成功因素
- 3.简化——复杂简单化
- 4.隔离——为自己杀毒
- 5.自身形象——内外形象立予人
- 6.积极予他人——影响的力量

第六讲 心态对工作中五大能力的影响

- 1.沟通力
- 2.人际力
- 3.学习力
- 4.团队力
- 5.创新力

第七讲 工作人生开悟的四个步骤

- 1.第一步：养成一种习惯，发现生活的美好方面
- 2.第二步：宽容过去
- 3.第三步：学会利用现有资源把事情做成
- 4.第四步：服务他人

第八讲 讨论：人在工作中的心态

- 1.面对当前的危机，全球的企业在干什么
- 2.去年我们希望企业加薪，今年我们希望企业度过难关，明年我们希望企业做什么，你希望自己到底要做什么？
- 3.什么是和谐
- 4.为什么要重视心态？
- 5.我们应该如何为自我调控

第九讲 正能量下的服务技巧

1.有亲和力

- 亲和力的三个概念
- 亲和力表现
- 声音控制能力
- 现场训练：如何训练富有吸引力的职业化的声音
- 倾听非常有亲和力的电话录音
- 小练习：语态的控制能力

2.形象好

- 仪容
- 仪表
- 仪态

3.会沟通

- 影响沟通效果的因素
- 营造沟通氛围
- 沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”
- 深入对方情境
- 客户引导技巧
- 三明治法则
- 高效沟通四要诀
- 高效沟通六步曲

4.能抗压

- 员工心态剖析
- 压力源的产生
- 区分压力性质
- 高压期快速缓解压力方法