

呼叫中心情绪调节与压力管理课程课纲

主讲：邢梦涵

培训时间：2天

培训方式：讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、模拟演练等

培训获益：

- 壹、提升呼叫中心员工工作意识、服务意识，改变工作态度，主动工作、快乐工作。
- 贰、卓越服务力训练使员工价值得到提升，增强员工工作信心，树立自身魅力工作形象，塑造企业卓越服务形象。
- 叁、掌握高品质沟通技巧，正确与领导、同事、客户沟通，提升工作效率，减少工作误差与矛盾。
- 肆、正确认识压力，掌握缓解压力的有效方法，随时令自己处于从容、淡定的工作状态。
- 伍、面临问题时，不再感受压力，而是寻求信念上的突破，看到更多选择。
- 陆、迅速增强内心力量，掌握日后不断提升内心力量的方法，运用内心的力量积极应对工作中遇到的挑战。
- 柒、让您成为情绪的主人，平衡情绪和思维，自由地结合或抽离情绪，轻松工作，愉悦职场。
- 捌、了解哪些信念阻碍了自己的成功快乐，并洞悉快乐的秘密。
- 玖、帮助您创造内心的和谐，摆脱内心的冲突、矛盾和压力感受。
- 壹零、掌握消除与淡化情绪的技巧，当情绪出现时，能够从容应对，当下有效调整。
- 壹壹、掌握方法、改变信念、与压力快乐同行。

第一单元：服务的真相，服务制胜的技巧

- 壹、服务是什么？
- 贰、客户是谁？
- 叁、服务制胜7大秘招
- 肆、高效服务的最佳境界
- 伍、高效服务的48字真经

第一单元目的：了解服务的真相，服务其实并不难，真正做好服务虽然没有秘诀，但却有切实可行的技巧，通过7大服务技巧的学习，让职员迅速找到提供优质服务的方法，改善不良服务，提升自身服务品质和企业服务形象。

第二单元：好服务来自于好沟通

- 壹、 高品质沟通的步骤
- 贰、 有效沟通的 8 大原则
- 参、 有效沟通的策略
- 肆、 维护客户关系的 7 大原则
- 伍、 快速与客户建立信赖感的方法
- 陆、 让客户喜欢你的方法
- 柒、 平息客户愤怒的禁忌

第二单元目的：工作生活中通过文字、语言、及肢体的沟通方式来传递信息交流感情，在职场中文字、语言及肢体运用的不当很可能会导致工作的失误、领导的批评及客户的愤怒，通过对沟通技巧和的学习，使我们快速树立自己的职场形象，建立与同事及其客户间的良好关系。

第三单元：解读职场压力与情绪

- 壹、 职场压力小测试
- 贰、 正确认识压力
- 参、 职场压力处理技巧
- 肆、 正确认识情绪
- 伍、 EQ 高手特质
- 陆、 提高 EQ 的方法做情绪的主人
- 柒、 疏导情绪的几个途径
- 捌、 保持快乐心态的方法

第三单元目的：职场压力是导致人员流失、工作效率下降、工作懈怠等多种工作问题的原因之一，本单元学习让员工正确认识压力并掌握舒缓压力的有效方法，懂得在职场如何应对压力，学会控制自己的情绪，随时在工作中调整不良情绪，成为情绪的主人。

第四单元：“瑜”悦身心，HOLD 住职场

- 壹、 缓解职场压力的有效方法——瑜伽
- 贰、 愉悦职场身心、缓解疲劳的职场瑜伽体式练习
- 参、 迅速缓解情绪的有效方法——调息、冥想

第四单元目的:

瑜伽——有效缓解职场情绪压力的方法。情绪压力问题将带来一系列职场人员身体上的不适表现，比如胸闷、肩背疼痛、记忆力下降等，这些身体问题将反过来影响员工的工作情绪。因此，职场健康情绪管理颇为重要，通过一些简单、易学的瑜伽体式来缓解调整职员的身、心健康，使职员精力充沛、健康快乐的完成工作任务。

礼