

# 激发员工正能量，培养优秀好客服

## 课程目标：

- 了解正能量来源并准确认识自我价值；
- 掌握有效激发员工正能量的鼓励技巧；
- 掌握自己的行为风格，减少行动地雷；
- 掌握员工的沟通风格，减少沟通冲突；

## 课程特色：

- 以“己”为始，实现能量互通；
- 从“心”入手，提供科学有效的心理学应用方法，；
- 以“案”为本，紧密结合工作实际，结合实际案例进行讲解。

## 课程对象：

质检团队、班组长、运营主管、运营经理

## 课程时间：

2天

## 课程大纲：

### 一、接纳能量，与员工内在建立关系

- ◆ 什么是能量？
- ◆ 能量就是人类的情绪（感受）
- ◆ 人的能量有哪些？
- ◆ 每个人的正负能量生命状态
- ◆ 如何获得正能量的生命状态？
- ◆ 正负能量是如何发生作用的？
- ◆ 正能量获得第一步：纳己三句式
- ◆ 员工管理总法则：关系总是优于一切

### 二、鼓励技巧，释放员工能量

- ◆ 你是如何一步步靠近理想中的自己？

- ◆ 唯有鼓励才能激发员工内在动力
- ◆ 什么是鼓励？（活动）
- ◆ 鼓励，从列清单开始
- ◆ 自我鼓励，推己达人
  - 1、觉察活动：你采取的行为是有益的还是无益的？
  - 2、改变的行动计划（1） - 实时运用鼓励
  - 3、改变“被动式反应”，化解消极对抗（1）
  - 4、改变“被动式反应”，化解消极对抗（2）
  - 5、改变的行动计划（3） - 你的选择，你的私人逻辑
  - 6、改变的行动计划（4） - 让想法、感受、行为焕然一新
- ◆ 鼓励他人，能量流动
  - 1、鼓励的语言技巧
  - 2、鼓励的行为技巧（1） - 拥抱
  - 3、鼓励的行为技巧（2） - 分享独特性增强自信心（活动）

### 三、构建健康人际关系中心，实现正能量流动

- ◆ 健康的人际关系带来正能量
- ◆ 你的人际关系是健康的吗？
- ◆ 培养健康人际关系的原则
  - 1、让语言有温度：温度计活动
  - 2、用好奇心代替试图纠正行为
  - 3、分清界限：这不关你的事
  - 4、有同理心：白金法则
- ◆ 了解自己，自我提升
  - 1、压力下的行为风格
  - 2、深度认识自己，改善自己的行为
  - 3、面对自己的恐惧，改善自己的行为
- ◆ 了解他人，尊重差异

- 1、求同 VS 求异型
- 2、判断同事是属于哪种类型？
- 3、自我判定 VS 外界判定
- 4、判断同事是属于哪种类型？
- 5、一般 VS 特定型
- 6、判断同事是属于哪种类型？
- 7、练习：冯锐事件

◆ 正向沟通，化解冲突

- 1、使用正面语言
- 2、有效沟通，应有回应
- 3、避免误解：问比说更有效
- 4、建立情感账户 – 增加存款的方法

#### 四、实践案例：柯磊事件（案例根据热点或企业需求保持更新）

#### 五、行动计划，小步进步

- ◆ 你的行动受制于环境了吗？
- ◆ 理解层次贯通法在成长中的运用
- ◆ 从下至上的人生策划无效
- ◆ 重新定义你的梦想
- ◆ 激发个人工作欲望动力？
- ◆ 员工的价值感和归属感是什么？
- ◆ 成长的三个层次
- ◆ 如何持续成长？
- ◆ 我的行动是什么？
- ◆ 结束只是开始：我的成长目标承诺