

# 职场情绪与个人效能提升 (1天)

## ▮ 培训背景

你是否觉得事情太多而时间不够用？你是否有时感到由于过度而疲惫不堪？当你想集中精力干某件事的时候是否会突然受到打扰？你是否希望在更短的时间内完成更多的工作？

情绪是人的活动的动力源泉，当日常工作中产生了消极心理，就会引起工作倦怠、工作积极性降低、沟通不良等后果。而由压力所造成的不良的情绪导致工作中的倦怠会由此大大降低客户满意率；良好的情绪氛围，可以促使员工精神愉悦，可以使客户满意，打造高绩效团队。

## ▮ 培训目的

使学员建立积极的人生态度，提高时间管理的技巧

引进新的工作方法和生活习惯，以提高效能和效率。

了解自身压力程度、压力源、症状体现及造成的影响；

掌握压力的干预及舒解的方法，培养阳光心态，拥有和谐人生；

## ▮ 培训特色

课堂讲授、提问研讨、案例分析、小组讨论、学员简报、讲师点评、游戏、练习，注重针对性、实用性和互动性

## ▮ 培训对象

一线员工，基层管理人员

## ▮ 课程大纲

### 第一单元 科学的工作方法——时间管理的指导理念

破冰：运用心灵种树的游戏，测出自我的心理特质及时间管理现状

- 1、理念是行动的指南，观念转变的价值
- 2、记录你的时间效率模式（时间效率模型评估效率表）
- 3、制定明确的目标并付诸行动（设定绩效目标的 SMART 原则）
- 4、要事第一（大石头法则、二八法则）
- 5、关注整理整顿（6S 管理制度）  
物品摆放、俱客户视线、凭证摆放、办理业务、营业区域、环境设置
- 6、今日事今日毕（帕金森定律）
- 7、一气呵成完成一项工作
- 8、学会利用资源（管理者的三种时间）、管理絮语
- 9、劳逸结合（平衡的生活和工作的方法）

### 第二单元 调整你的职场心态——阳光正能量

- 1、积极心态快乐工作
- 2、重新认识和定位自我
- 3、认知和了解自我的压力源
- 4、压力调适技巧
- 5、情绪的感知
- 6、情绪管理

### **第三单元 提升你的职场技巧——团队沟通与客户识别**

- 1、团队精神与团队角色
- 2、团队分工与团队合作
- 3、与上司、同事的相处之道
- 5、营造客户满意服务的有效沟通
- 6、最好的倾听方法
- 7、客户识别与分流技巧
- 8、从心理学的角度来应对客户投诉

### **第四单元 课程总结：运用“我们的未来”团队游戏（45分钟）**

- 1、运用所学的时间管理的理念，科学的时间管理完成任务
- 2、总结工作与目标：工作计划的制订、调整与落实
- 3、有效沟通、有计划、目标明确等都有助于提升效率、改善工作效果
- 4、职业规划结合企业发展目标，使企业和个人提升时间管理能力，达到共创美好未来