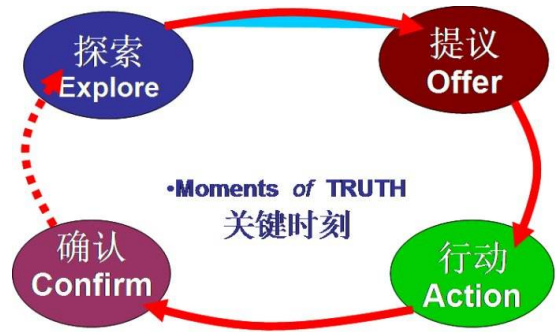


# 关键时刻 MOT (1天)

南方某航空及电力公司 MOT 关键时刻

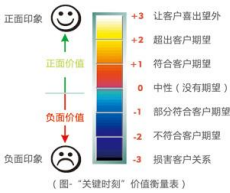
出乎意料的受欢迎，我们发现 MOT 是提升



情商五个基本要素的关键落脚点，而情商在企业的领导力中更显得尤为重要。

这似乎是冥冥之中，却又命中注定的事。我们稍后来看 SAS 的詹·卡尔森是如

何验证这一点的！

单元 1： 态度 VS 技能	单元 2： 什么是关键时刻	单元 3： 服务管理的最新研究
1. 是什么决定领导力 2. 关键时刻起源 3.  (图：“关键时刻”价值衡量表)	1. 关键时刻评分表 2. 关键时刻的服务循环 3. 物性服务 vs 人性服务	4. 企业屹立不倒的秘诀 5. 外部服务 vs 内部服务 6. 员工幸福感 vs 工作绩效 7. 单袋人 vs 双袋人 8. 企业员工的分类
单元 4：创造最佳内部 服务——抚拍	单元 5： 打造幸福团队——合拍	单元 6： 改变如何发生

<ol style="list-style-type: none"><li>1. 一个实验</li><li>2. 什么是抚拍</li><li>3. 抚拍的分类</li><li>4. 抚拍的进阶</li><li>5. 觉察日记</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 我们能够控制的节奏</li><li>2. 主动合拍的魅力</li><li>3. 团队熔炼之达成共识</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 情商五要素</li><li>2. 六秒钟改变情商</li><li>3. EQ vs IQ</li><li>4. 人生关键时刻</li></ol>
--	--	---