

《卓越客服人员职业心态塑造》

课程大纲

荀子言：心者，形之君也，而神明之主也。而千年以来，从古到今，世人皆有感慨：哀莫大于心死；兵强于心而不强于力。

众多真实的成长故事与成功典范也验证了：没有哪一种选择比态度的选择来得更为重要。有调查研究发现：一般人解决的是技术问题，技术提升只能提升 10%的生产力；系统的提升可带动 50%的生产力提升；而态度的提升，生产力的提升可为 200% --500%。

拥有对企业有由衷的认同感、归属感和忠诚度、高素质、专业、敬业、乐业、爱业的职业化员工队伍更是每个企业所追求的理想状态。

因而，对企业的长期、稳定发展而言，技术或系统固然重要，但更重要的是如何激发员工身上强大的精神力量，一种积极进取、锐意向上的精神，包括：信心、希望；勇气、进取；尊重、自爱；敬业、责任；自强、自立、自动、自觉等 . . . 这些要从员工内在的态度获得。

课程大纲

第一部分：每个人都有选择态度的自由

卓越客服人员职业心态全景扫描

卓越客服人员职业生涯困惑与突破

卓越客服人员职业挑战与危机意识

案例：“招商银行某市服务标兵的故事”

第二部分：态度成就人生

心态决定行为的方向和质量”

卓越客服人员的职业精神

卓越客服人员职业心态与健康

卓越客服人员职业幸福感塑造

案例：“一次处理投诉的故事”

第三部分：观念与理念的彻底革命 – 找到积极行为和态度的原动力

”一切从“心”改变

善待生命的觉知和允诺 – 做一个有责任心的人

用心经营自己的人生

为何工作？为谁工作？

四种人—”人才坐标的启示

案例：“某网点主任的成长故事”

第四部分：多赢的世界 -- 积极的工作人际心态

加水和舀水 -- 和谐的人际环境是人生珍贵的财富

自觉与自制 -- 积极心态与自我情绪调控

尊重为本 -- 积极心态与有效沟通

放下与拥有 -- 积极心态与冲突管理”

赢在影响力 -- 积极心态与团队协作

案例：“某大客户经理的故事”

第五部分：老鹰的再生 -- 自我激励、积极突破与创新

立志是人生发展的起跑点 – 生涯目标与计划 PDCA

每个人都是一座宝藏 – 潜能无限

跳出自己的盒子 – 突破原有的思维方式和习惯

赢得力量 -- 信念系统与正面激励

远离自卑 -- 自信让你如此美丽

不轻言放弃 -- 积极应对挫折

决不拖延 -- 行动是现在进行式而不是将来式

做好每一件事 – 积极心态从细节做起

终身学习 – 成长最好的助跑器

附录：

职业心态建设的方法：

☆早会激励

☆思想小结

☆张贴标语

☆树立典型

☆领导榜样

☆故事案例

☆培训咨询

☆激励机制

☆ 奖惩措施

☆ -----