

# 《卓越客服经理/中层干部职业心态塑造》

## 课程大纲

### 课程目标：

- ☆建立客服经理的职业信仰，明确个人职业定位；
- ☆使个人目标与组织目标保持一致，提高工作成效；
- ☆激发客服经理的工作激情,能更加敬业、忠诚、勤奋地工作；
- ☆掌握沟通、辅导、创新等一系列提升职业能力的实用方法
- ☆在公司内部建立良好的人际关系；

### 课程提纲：

#### 引言：客服经理（中层干部）职业心态分析

- 1、客服经理（中层干部）职业状态的“五劳七伤”
- 2、客服经理（中层干部）职业生涯的“八大挑战”
- 3、客服经理（中层干部）职业心态的“九大危机”

#### 第一讲 客服经理（中层干部）如何迎接多变的环境

态度比能力更重要 /自我品质的形成 /金钱是价值的交换

#### 第二讲 客服经理（中层干部）应该具备的职业心态

学习的心态 付出的心态 积极的心态 执行的心态

合作的心态 老板的心态 宽容的心态 感恩的心态

#### 第三讲 客服经理（中层干部）情绪控制的重要性

要有巅峰成就，首先要有巅峰情绪

成功的速度取决于情绪调整的速度

巅峰状态的情绪可以提高自身能力

#### 第四讲 客服经理（中层干部）掌握情绪的关键技巧

注意问题背后的机会 /以积极的心态面对挑战

同自己进行良好沟通 /任何事情没有任何定义

重新框视的模式 / 语言用字的魔力 /平衡才会持续

#### 第五讲 如何每天都充满激情地投入自己的工作？

目标引导行动

人生目标的重要性/如何设定人生目标/目标和计划的关系

设定计划的重点 /实现计划的步骤 /平衡思考力和行动力

让行动变得快乐

为什么行动比怎么行动更重要 /建立行动和快乐的链接

凡事要主动出击 /开发你的潜意识 /改掉拖延的习惯

#### 第六讲 怎样把工作变成乐趣？

为什么要把工作变成乐趣

个人成就取决因素 /乐在工作的好处 /快乐状态才能做好

/活在现在，享受过程 /并非工作需要你

怎样把工作变成乐趣

使命感的定义 /找到工作使命感 /感动才会行动 /怀着伟

大动机工作

#### 第七讲：把天职作为职业信仰

什么是职业信仰

如何去履行职业信仰

天职与使命目标的区别

职业信仰的八个步骤

履行职业信仰的三大好处

更快获得财富 $\lambda$

更快达到目标

满足自我实现的需求

### 第八讲：客服经理（中层干部）的空杯心态与归零心态

空杯的故事与终身学习的习惯

归零心态与自我扬弃的精神

### 第九讲：客服经理（中层干部）的高效能工作的七个习惯

习惯一、主动积极

习惯二、以终为始

习惯三、要事第一

习惯四、双赢思维

习惯五、知己解彼

习惯六、统合终效

习惯七、不断更新