

# “四人”心态与团队凝聚力

## 第一模块 阳光心态

### 【课程收益】

- 1、通过课程学习塑造正确的观念，培养阳光、积极的心态；
- 2、通过课程学习驱除所有负面的情绪，建立积极坚定的信念；
- 3、通过课程学习树立正确的工作、生活定位，挖掘并发挥内在潜能；
- 4、通过课程学习培养对工作、生活的热情，积极面对生活中各种挑战；
- 5、通过课程学习帮助学员找到如何快乐工作、快乐生活的途径；
- 6、通过课程学习帮助学员快速融入社会，成为一个受欢迎的人，用快乐之心去工作，去生活；

### 【课程形式】

导师讲解 + 案例体验 + 实战方法 + 录像观赏 + 角色扮演 + 提问互动  
+ 分组讨论

【课程对象】想改善心态的职场人士

### 【课程内容】

## 一、 心态的两种类型：积极心态与消极心态

故事：东坡坐禅；死囚试验；九个人过桥；小孩交作业。

## 二、 两种心态的不同特征

## 三、 什么是阳光心态？阳光心态的内涵（故事：河流过沙漠）

## 四、 员工心态决定服务质量，决定企业发展。

当我们面对客户时，应该具有：

大人心态—像喜欢孩子那样喜欢客户！

男人心态—像喜欢美女那样喜欢客户！

强者心态—像喜欢老人那样喜欢客户！

商人心态—像喜欢金钱一样喜欢客户！

感恩心态—永远心存感恩，感恩一切使我成长的人！

空杯心态-无论你多么出色，也别太拿自己当回事。

快乐工作心态-先付出、后索取（故事：小李的报复）；

努力和收入是有时差的；

对自己百分百负责（互动）。

## 五、 对待客户及同事的黄金法则

想赢就先付出——投资心态（不付出超人代价，不会有超人成绩）

想胜就先帮助——帮助心态（对待客户要用心帮助、而不是花招）

合作是省时间——共赢心态（速度、快，不要浪费你我时间）

爱你就要求你——孝子心态（强迫、要求、催逼是因为我爱你）

六、阳光心态的核心：每一个别人都是最好的别人，而自己是最好的自己！

## 第二模块 团队凝聚力

### 【课程收益】

- 1、提升团队士气及对组织的认同感与凝聚力
- 2、提高员工的职业素养，以积极主动、乐观向上、充满正能量的阳光心态，对待工作及服务顾客。
- 3、建立员工的黄金职业心态，减少企业员工流失,促进团队融合。
- 4、激发员工潜能、激情和创造力，改变固有思维方式，提高员工的做事效率，增强企业荣誉感。

### 【课程形式】

通过案例分析、现场解答、角色扮演、电影片段、情境模拟、管理游戏、团队竞争等形式展开。

### 【课程大纲】

#### 一、团队的定义

案例分析：西游记团队如果要裁人，会裁掉哪位？

#### 二、团队的四个统一

#### 三、何为团队凝聚力？

## 四、团队缺乏凝聚力的五个表现

### 第一单元 提升凝聚力之目标管理

#### 一、为什么要进行目标管理？

- 1、真人真事：查德威克的失败
- 2、目标管理测试
- 3、哈佛大学关于目标对人生影响的跟踪调查

#### 二、实战演练：目标管理之个人战略

实操演练：个人战略目标

### 第二单元 提升团队凝聚力之职业精神

#### 一、什么是职业人？

#### 二、四种不同职业人的职业态度

#### 三、职业精神体现的是价值交换，体现的是信托责任与契约精神

1、每项工作都是领导的托付。

2、完成工作要有契约精神及合同感，每一份接受的指令都是隐性的契约。

#### 3、契约精神的三个要素

(1)、100%对自己、企业、团队负责（“过马路”互动）；

(2)、靠原则去做事；

(3)、靠结果做交换；

## 第三单元 提升团队凝聚力之有效沟通

### 一、有效沟通概述

#### 1、有效沟通的定义

#### 2、有效沟通的分类

### 二、沟通六要素：微笑、姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头

### 三、沟通的开始——问候寒暄

### 四、与上司沟通的技巧

#### 1、与上司沟通的四大障碍

#### 2、与上司请示汇报的三大要点

#### 3、与上司请示汇报的三个基本态度

#### 4、与三种不同性格领导沟通的技巧

#### 经典案例分析：小马有什么问题

### 五、如何与不同类型的人士相处与沟通（老虎、孔雀、考拉等）