

## 《压力与心态管理》

### 【课程背景】

在企业管理中，经常会出现这样的现象：员工对工作缺乏热情和动力，消极应对，整天抱怨，责任心与执行力低下，导致做一天和尚撞一天钟，得过且过，这也为管理人员的管理工作增加了一定的难度。这些现象存在的根本原因，就是员工的心态出了问题，执行找不到方法与工具，对目标认知不明确，对组织目标与个人目标不能有机结合。如何改变员工心态，使其掌握必备的管理理念、方法、模式与工具，同时提升管理水平，打造具有凝聚力、战斗力的团队，已迫在眉睫。

### 【课程收益】

- ◆改变学员消极负面的情绪，用健康快乐、积极阳光的工作心态来面对客户与同事；
- ◆转变工作观念，工作是为自己做，不抱怨，不埋怨，拒绝借口；
- ◆帮助青年员工提高职场中的工作效率、面对压力能够从容应对，控制好情绪，顺畅自己的职业生涯，在本质岗位能够兢兢业业、爱岗敬业地工作，享受精彩职场生活。

### 【课程时间】 1天

### 【参加人员】 中基层销售人员

## 【课程形式】

案例分析、现场解答、角色扮演、情境模拟等。

## 【课程大纲】

### 第一单元 四人心态

#### 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！

#### 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)

五、 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！

## 第二单元 压力管理

一、压力的种种表现：工作、生活、家庭、环境、社会、自我实现等。

1、长期心理压力过大，会导致种种疾病。

2、测测你的压力有多大？

二、压力的定义

三、压力管理的定义

四、情绪与压力管理策略

1、运动减压

2、良好的人际关系

3、做好时间管理

4、个人职业规划

5、音乐、冥想法

6、控制情绪