

阳光心态与职场正能量

授课老师——卫小奎

课程背景

作为一名客户服务类岗位的工作人员，每天除了处理大量繁琐性的事务类工作外，还要面临很多突如其来的客户投诉，尤其是对态度恶劣的客户投诉时，如何有效地控制好自己的情绪，如何有效化解与客户之间的纠纷，以及如何有效提升自己的职场抗压能力和培育积极阳光的职业心态，就显得尤为重要。

面对繁琐的工作压力和突发性的客户投诉，每个人的抗压能力虽然不同，但科学正确的减压方法能够提升自身的抗压能力，让自己在面对工作的挑战时，更显从容。优秀职场人士的成功 80%靠自己良好的情绪压力管理和高情商修炼出来的敏锐觉察力，专业技能部分只占 20%。工作是一场修行，请记住：我们没办法用相同的自己，去得到不同的未来

本次课程能够帮助学员正确认知到压力对我们每个人的影响，帮助大家消减因为压力而产生的焦虑、抑郁、恐惧等负面情绪影响。通过调整大家面对压力的心态，来积累更多缓解压力的资源。通过传授具体的抗压减压技巧，帮助学员树立积极阳光的职业心态，并最终提升大家对职业的认同感！

课程时间：0.5 天，3 小时

课程对象：急需缓解职场工作压力的客户服务类人员

课程特色

结合工作生活背景实用实效实战

讲授与讨论相结合的互动式教学

引导学员进行深层次的思想触动

培训方式

老师讲授，提问互动：体验听的学问

案例分享，情景模拟：体验看的精彩

课程行动，方法技巧：体验培训成果

测评工具，现场测评：体验真实自我

课程收益

正确认知优秀员工所需的职业化素养

识别职场压力类别及压力管理的 ASP 模型

具体实用的减压放松技巧

改变自己错误认知的 ABCDE 法则

掌握高效应对客户投诉的两种心法：**标准影响力、问题外化技术**

课程大纲

开场破冰：积极阳光心态的塑造

第一讲：优秀员工的职业化素养打造

1. 职场人士的四种分类
2. 职业化素养的标准
3. 职业化素养的显性标准
4. 职业化素养的隐形标准

第二讲：正确认识和面对工作中所面临的负面情绪与压力

1. 演示：你所能承载的负面情绪和压力有多大？
2. 学习正确的情绪压力管理方法是职场人士的必修课
3. 压力与工作绩效之间的关系（压力的 ASP 模型）
4. 面对负面压力时保持积极阳光的心态
 - 体验：**努力的欲望与积极团队心态的打造**
 - 在压力面前如何化压力为动力，快速高效地完成工作
5. 学会欣赏和赞美他人
 - 视频：如何用正向欣赏的眼光看待周围的一切
 - 赞美他人的有效方法：**二级反馈**
 - 互动：**正确地欣赏和赞美周边的同事**

第三讲：塑造积极阳光心态的具体方法

1. 改变自己的不合理认知（ABCDE 法则）
 - 不合理信念的类型
 - 不合理信念产生的过程

➤ 案例讨论：在工作压力背景下，当事人产生不合理信念的具体分析

2. 学会让自己的生命“动”起来

- 通过运动释放自己的负面情绪和压力
- 培养业余爱好，让自己的生命更丰盈

3. 学会让自己的生命“静”下来

- 保持良好的睡眠，及时补充精神能量
- 正念身体扫描，保持自我觉察

4. 建立并完善自己的社会支持系统

- 支持系统的作用
- 体验：绘制自己的支持系统架构，并赋予相应的分值
- **感悟分享：培养自己的感恩利他之心**

5. 善用标准影响力，成功化解对方的敌意

- 正向影响力：说服他人做这件事的好处
- 负向影响力：说服他人不做这件事的坏处
- 标准影响力：影响他人本来就应该这么做

6. 问题外化技术的训练，让对话双方彼此之间利益趋同；

- 把问题和人分开，避免先入为主给对方贴标签
- 通过话术练习，让对方和你的立场一致，共同面对问题