

— 《服务型员工情绪压力管理---体验式教学》 —

【课程背景】

- 📌 每天面对越来越挑剔的客户，不敢多说一句话……
- 📌 沉重的任务压在身上，不知该如何表现得更好……
- 📌 处理客诉时，面对愤怒的客户不知所措……
- 📌 心理压力大，真的很累……
- 📌 其实，我们都一样……

本课程以 NLP、教练技术、团体动力学与积极心理学的理念为基础，整合了身心适能、正念静心减压等心理学技术，并运用多种教练工具，在安全快乐接纳的氛围中，使电力员工在一动一静间，学习实用有效的减压方法与自我状态调整技术，缓解身心压力、释放负面情绪，开发自我觉察与潜能，创造性地思考与解决问题，成为自己的减压教练！

【课程特色】

- ◇ 标本同治：处理问题与身心调节、改变思维与调整心态双管齐下
- ◇ 十多个实用的情压管理技巧，从容面对压力
- ◇ 情绪、身体负面能量的真实释放
- ◇ 体验式教学与艺术性表达带来多层面的体验与领悟
- ◇ 激发员工的内在动力，创造性地思考与解决问题

【课程收益】

- ◇ 找到压力形成的源头并清晰客户的需要，从而减少内在焦虑、外在矛盾与冲突；
- ◇ 掌握专业的情绪释放技术，轻松应对客户的焦躁愤怒并与自己的负面情绪和谐相处；
- ◇ 学习有效改变心态的技巧，提升抗压性的心态能力和应对技巧；
- ◇ 学习实用的身心动作技术，缓解与消除身体的紧张与压力；
- ◇ 发展自身的力量和资源，培养出有效思考和解决问题的能力；

【授课时间】1天=6小时

【课程大纲】

第一模块：化解压力对服务工作的重要性

1. 现场测评员工的压力值
2. 目前工作的压力来源是哪些？
-总结并梳理工作压力的外界来源
3. 员工面对压力的 3F 模式

-场景回放：客户的常见表现带给员工的不同反应

4. 服务型员工过大压力的负面表现

-案例：东航员工群殴乘客事件

5. 探究压力对员工的积极作用

6. 情绪的本质是什么？

7. 了解负面情绪背后的正面价值

8. 构成工作阻碍的有哪些情绪？

-发现并思考工作压力的内部来源

第二模块：服务型员工积极正面的思维建设

1. 现场体验：积极心态与消极心态

2. 构建积极的思维模式

-放掉你心中的船

-Y的23法则

-互动：舒服与不舒服

3. 没有资源时怎么办？

-工具：3SHIFT转换

第三模块：压力管理之有效的现场管理

1. 客户对我不断指责，我当下的怒气如何发泄

-方法及工具：为什么我要被别人牵着鼻子走？

2. 现场应对客户愤怒情绪的五大策略

3. 如何安抚自己的情绪以迎接下一位客户？

-能量心理学技术

-意念呼吸法

第四模块：情绪压力管理之有效的长期管理

1. 最近一直觉得压力好大

-冥想练习

-血清素激活法

-脉轮平衡术

-减压清单法

2. 觉得工作久了有点麻木？

-小组活动：工作为你带来的成就感、满足感，你从中感受到的快乐

-讨论：怎样才能快乐地工作？

3. 工作中的小事让你心绪不宁

-人生三件事

-所有的不满背后，都有一个你认为的“应该”

4. 情绪来袭时，六步应对法

5. 构建你的社会支持系统

第五模块：整体回顾与总结

【安排建议】

- 一、 每期学员 36 人以内。
- 二、 穿着舒适衣服和鞋子，便于参与体验活动
- 三、 请准备效果良好的无线麦克风 2 个及电池，便于授课及学员演练时使用。
- 四、 课程座位摆成 U 型，不设课桌。会场主席台前留出一片空地。
- 五、 有音频线，便于课堂中演示视频和播放音乐。
- 七、 准备白板、白板上吸扣 4 枚以上、白板纸约 30 张、黑色或蓝色白板笔 6 支。

感谢您为了更好的课程效果所投入的一切努力！