

共 4 天

1 天	新时代的爱岗敬业——职业竞争力共修
1 天	优质客户服务——让服务创造价值留住客户
1 天	良性沟通为职场保驾护航——高效商务沟通及话术训练
1 天	压力与情绪管理及阳光心态

《新时代的爱岗敬业——职业竞争力共修》课程大纲

课程收获

- 通过明确个人在团队中存在的价值以及钱以外的工作动力，帮助学员了解工作目标与成长目标，进而使学员更加爱岗敬业；
- 提升员工职业化素养，帮助学员建立三种心态：①建立创业心态：从“这不管我的事，这是公司的事”到“这是我的事，我是公司的一部分”；②建立积极心态：从“我这么一个小职位能做什么”到“我能做一些事去改变目前的状况”；③建立游戏心态：从“我已经把事情做得够好了”到“实际上我还能做得更好”；
- 帮助学员加深了解职业化素养，做合规守德、善于合作、自我管理、受人欢迎的职业者。

课程对象：企业各层员工——帮助全员达成共识并建立共同的职业语言

课时：1 天，共 7 小时

课程方式：封闭训练、讲学互动；游戏体验、团队竞赛；分析诊断、实战答疑；小组研讨、心得分享。

课程内容

前言：

顿悟——什么是职业化？——激发学习意愿

真正的保障是什么？职业竞争力——为什么需要职业化素养的塑造？

- 就业保障 VS 职业保障
- 保障的来源——成为职业化的职业者
- 职业化所需要的管理
 - 观念（思维）管理
 - 态度（情绪）管理
 - 行为（结果）管理

第一章：职业化观念（思维）管理：你为什么而工作？

- 不做职场“植物人”——做爱岗敬业的新时代员工
- 如何确立工作使命：在团队中的存在价值 vs 找到钱以外的工作动力
- 如何确立工作远景：个人远景和公司远景的结合 vs 工作目标和 Development 目标的

结合

- 如何确立工作价值观
 - 理解公司的价值观
 - 和公司的价值观一致
 - 和你的目标保持一致

第二章：职业化态度（情绪）管理：你为谁而工作？

- 态度比技能更重要
- 职业化态度——爱岗、敬业
 - 创业心态：为自己工作
 - 积极心态：热忱地工作
 - 游戏心态：快乐地工作
- 创业心态 VS 就业心态
 - 什么是创业心态？
 - 创业心态带给你什么？
 - 如何建立创业心态？
- 积极心态 VS 消极心态
 - 什么是积极心态？
 - 如何建立积极心态？
 - 如何自我激励？
- 游戏心态：什么是游戏心态？ vs 游戏心态带给你什么？

第三章：职业化行为（结果）管理：你应该怎么做？做快乐、合规的职业人

- 如何应对环境：面对工作环境中的各种状况，职业者的所作所为应合法合规
- 如何激发欲望
 - 使自己保持最佳的工作状态，
 - 懂得和更棒的人在一起工作
- 如何持续成长
 - 学习力比学历更重要
 - 职业者如何在工作中学习工作
- 如何销售自己
 - 抓住机会展示自己
 - 把主管、同事和下属当作你的客户
- 如何管理自己：职业者的自律能力会使两个能力相当的人分出高下
- 如何融入团队

结论：全方位成长，做快乐的、合规的职业人

《优质客户服务——让服务创造价值留住客户》课程大纲

课程背景

以客户为中心,让客户满意,已成为企业生存与发展的根本,客户资源已被认为是企业最重要的核心资源之一。企业和销售服务人员提供优质的、全方位的客户服务,可以使客户获得更多的便利,满足客户的需求。优质的客户服务也有利于增加企业的知名度和美誉度,赢得客户的信赖,增加客户对企业的忠诚度,提高企业的竞争能力。

课程目标

- 认识和理解客户服务的意义,提升优质客服的理念与意识
- 掌握基本的客户服务流程与技巧,提高实用的解决问题技能
- 提升客户满意度,帮助提高销售业绩
- 掌握客户服务沟通技巧与处理客户投诉技巧

参加对象：一线客户服务人员

课时：1天（7小时）

课程内容

一、建立客户服务意识

- 客户服务的价值——为企业创造并留住客户
- 各行业竞争发展路径：扶持->圈地->产品->品牌形象->服务能力
- 商业竞争的本质：客户会用脚投票，选择更好的服务商
- 客户流失的原因：因为价格、地点、喜好改变、对产品不满？还是因为什么？——为什么要有服务意识
- 不好的客户会给企业带来的影响
- 优质客户服务之六度
 - ◇ 服务态度
 - ◇ 需求理解度
 - ◇ 服务速度
 - ◇ 风险预见度
 - ◇ 分寸把握度
 - ◇ 品质衡量度
- 客服的四个层次

- ◇ 良好的客服意识
- ◇ 提供客服的心态
- ◇ 进行客户服务的技巧
- ◇ 企业客服体系的支撑
- 客户需求的四个层面
 - ◇ 客户的基本需求
 - ◇ 客户的期望
 - ◇ 客户的渴望
 - ◇ 客户的意料之外
 - ◇ ——什么是服务？服务要满足到哪层？

二、客户服务技巧

- 1) 服务人员“仪表”礼仪
- 2) 观察客户的技巧——投其所好
 - 观察客户的要求
 - 观察顾客的角度
 - 顾客的五种性格分析及应对技巧
- 3) 与客户有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律
 - 尊重顾客的技巧
 - 有效沟通的倾听技巧
 - 倾听的好处
 - 倾听的障碍
 - 倾听的五个层次
 - 有效沟通的提问技巧
 - 七不问
 - 开放式、封闭式及其他形式的问题
 - 四级提问法
 - 准确的表达
 - 坚持正面的表达
 - 运用对方的语言
 - 基于顾客利益的表达
 - 坦陈自己的感受
 - 怎样对顾客说“不”
 - 用“你可以……”代替“不”

三、如何平息顾客的不满——留住客户，创造价值

- 顾客为什么不满
- 为什么要平息顾客的不满
 - 顾客的不满会传染
 - 不满的顾客是朋友不是敌人
 - 培养顾客忠诚的良机
- 如何平息顾客的不满
 - 听的原则和技巧
 - 让顾客发泄同时认真倾听——排解愤怒
 - 充分道歉——控制事态稳定
 - 收集信息——了解问题所在
 - 再次征求顾客意见——提出解决方案
 - 跟踪服务——留住顾客

《良性沟通为职场保驾护航 ——高效商务沟通及话术训练》培训大纲

课程收获

- 了解职场沟通的基本原则
- 训练高效率沟通的技巧
- 了解不同人际沟通风格的特点及其喜爱的沟通方式
- 过程中穿插大量话术训练，了解理论的同时即开口训练

参加对象：各层级职场人士

课 时：1天（7小时）

培训形式：理论 50%，实战演练 30%，案例讨论、经验分享、答疑 20%。

课程内容

一、沟通认知——的基本概念

- 1、沟通的定义及要素 **话术训练（一）**
- 2、沟通的障碍及文化差异
- 3、沟通的渠道的选择

二、有效沟通四部曲——望、闻、问、切

- 1、观察的技巧 **话术训练（二）**
- 2、聆听的技巧
 - A、设身处地的倾听
 - B、听力高手的技巧
 - C、掌握对方谈话要点
- 3、恰当的提问 **话术训练（三）**
 - A、开放式和封闭式
 - B、有效的提问：二择一法则
 - C、漏斗式提问
- 4、有效的表达 **话术训练（四）**
 - A、反复确认的重要性及澄清技巧
 - B、表达的 FAB 法则
 - C、快速及条理表达的逻辑思路：三段式

三、不同角色的沟通——沟通定位

- 1、向上沟通的技巧 **话术训练（五）**
- 2、向下沟通的技巧
- 3、水平沟通的技巧

四、不同人际沟通风格——及其适应的沟通方式

1、自测：五种人际沟通风格

话术训练（六）

- ◇ 掌控型
- ◇ 完美型
- ◇ 表现型
- ◇ 和平型
- ◇ 变色龙型

2、不同人际沟通风格的特点

3、不同人际沟通风格的应对技巧

五、沟通话术汇总

- ◇ 反馈积极的一面
- ◇ 反馈具体而非贴标签
- ◇ 问、答、赞
- ◇ 找爸爸而非找妈妈
- ◇ 对不起，非常抱歉
- ◇ 从yes...but到yes...and...
- ◇ 说对方感兴趣的利益点
- ◇ 非暴力沟通四步曲
- ◇ 用“我会”代替“我尽可能”
- ◇ 用“您能…吗？”代替“你必须”
- ◇ 您要一个蛋，还是两个蛋？

《压力和情绪管理及阳光心态》课程大纲

课程介绍

竞争激烈的时代，信息覆盖的社会，快节奏的工作效率使得形形色色的压力直逼人们脆弱的心理防线。员工的压力问题不但对自己的健康产生巨大伤害，而且给企业带来的是工作绩效降低、成本增加等无形损失。本课程从“压力调适、情绪管理、思维突破”入手，利用心理学技术，健康理念，学习压力与情绪管理，使员工避免压力的无情伤害，掌握有效缓解压力的方法，提高应对压力和管理情绪的能力，从而提高员工对企业的归属感和工作效率，让员工激情的工作，快乐的生活！

课程收获

- ◇ 掌握处理负面情绪的技巧；
- ◇ 掌握长久保持良好心理状态即阳光心态的方法；

- ◇ 了解配合大脑的工作机制，提升思考能力及问题解决能力；
- ◇ 学习如何化解压力为动力；
- ◇ 从根本上解决带来心理状态问题的不当信念；
- ◇ 掌握提升精力的秘诀，
- ◇ 增加抗压韧性。。

课程对象：职场人士，企业各层员工

课时：1天，共7小时

授课方式：讲授、案例分析、讨论、小组练习、角色扮演、互动式体验

课程内容

第一单元：解读压力与情绪

1、寻找你的压力源

自画像：雨中的你

【小测试】

2、管理压力，掌控情绪

【案例】压力和情绪的真相 }

3、压力与情绪的特点

压力是一种感受，不平衡 【案例分享】

情绪的特点

【故事列举】

4、压力管理的原则

从管理自己开始

身：疏通身体

心：情绪管理

灵：调整观念

【案例故事】

第二单元 管理压力的技巧

● 压力管理概要：压力管理三阶段 【案例分享】

● 压力管理方法

1、个人节源：减少压力源

【小组讨论】寻找你的负性应激源

【练习】找出你可以调控的压力源

2、处理胃肠紊乱

处理：减压方法

【全体练习】

正确使用身体

调整情绪经络

3、开流：主动疏泄，建立减压通道 【全体练习】

第三单元 管理情绪的技巧

- 1、智商与情商
- 2、做情绪的主人
 - 谁在决定你的情绪？ 【故事分享】
 - 处理情绪的三种步骤 【案例探讨】
 - 正确处理情绪的三步骤 【案例分享、参与体验】
- 3、心灵重塑三层次：
 - 人生三层次
 - 心灵观想
- 4、快乐的三个层次
 - 快乐的藏身地？
 - 幸福的人做什么事？
 - 先处理心情,再处理事情
- 5、今夜不再无眠 【催眠体验】
- 6、重塑积极观念
 - 受害者与责任者的转换
 - 活动:可以丢掉的观念 【现场活动】
 - 你在问题的哪个位置？

第四单元 什么是阳光心态及如何塑造阳光心态

- 人到底追求什么
- 心态对我们的影响
 - 心态决定幸福指数
 - 心态影响人的能力
 - 心态影响人的健康
- 树立阳光的信念
- 树立阳光的认知
- 建立正向的人生态度
 - 感恩的心态 (短片欣赏)
 - 积极的心态
 - 空杯的心态
 - 不怕拒绝的心态
 - 坚持不懈的心态 (短片欣赏)
 - 学习的心态
- 塑造阳光心态的方法与技巧
 - 改变心智
 - 享受过程

- 控制情绪
- 把握自己

第五单元 现场互动问与答