

《银行阳光心态及压力情绪调节》课程大纲

-----国际催眠治疗师、心理咨询师 张朝强

【课程时间】：1-2 天

【课程特色】：

1、可以根据实际需求定制内容、形式。

2、培训的形式多样：理论+案例+工具+视频+音乐+互动体验+练习+游戏。不是只局限于枯燥的理论教学，而是寓教于乐，形式丰富，让学员轻松学习，深刻体验，练习强化，掌握调节心态、压力、情绪的自我调节方法及相互调节的方法，甚至在课程现场就能释放一些负面情绪，改善同事、上下级的关系，从而提高团队凝聚力、执行力，改善学员的人际关系，提升工作绩效。心态决定状态！

【课程大纲】：

破冰游戏导入：一张支票

案例导入：某银行资深客户经理意向性格温和，面对客户的投诉控制不住情绪而突然发飙

第一章、认识阳光心态

一、人人需要阳光心态

(一) 心态决定成败！

(二) 阳光及感恩心态的人健康年轻

(三) 阳光及感恩心态的人开心快乐

(四) 阳光及感恩心态的人受人欢迎

(五) 阳光及感恩心态的人是正能量

(六) 阳光及感恩心态的人高效好运

二、什么是阳光心态？

(一)阳光心态就是积极正面

(二)阳光心态就是自动自发

(三)阳光心态就是乐在工作

(四)阳光心态就是善于合作

(五)阳光心态就是放下压力

(六)阳光心态就是永不抱怨

(七) 阳光心态就是甘心奉献

三、阳光心态与幸福家庭

- (一)奉献会让家庭更团结
- (二)尊重会让家庭更和谐
- (三)包容会让家庭充满爱：家讲“爱”不讲“理”
- (四)幸福家庭孕育阳光心态
- (五)阳光心态温暖幸福家庭
- (六) 家庭是修行的道场：正心修身齐家治国平天下

四、阳光心态与快乐工作

- (一) 快乐状态才能做好
- (二) 怎样把工作变成乐趣？

五、学习感恩？

- (一) 感恩是一种能量
- (二) 感恩回报是本能
- (三) 感恩帮助我的人
- (四) 感恩伤害我的人
- (五) 感恩身边的一切

六、9心服务--服务中的阳光心态

- 1、正面心
- 2、欣赏心
- 3、主动心
- 4、付出心
- 5、换位心
- 6、责任心
- 7、团队心
- 8、平常心（受挫心态训练）
- 9、感恩心

七、销售10个信念--销售中的阳光心态

案例分析或短片观看：

执意报复银行的客户

广州某村镇银行女客户经理陌拜，被某商户老板娘当面丢名片，后来成为好朋友
某客户经理陌拜企业，老板刚好处于愤怒状态，幽默化解，当场成交。

大客户下单前突然反悔

一念天堂一念地狱

震惊世界的死囚实验

某银行团队合作变投诉客户为大客户

张朝强老师原创文章：《接到女业务员这个电话我差点发飙》

潮汕菜市场的“懒营销”

曾经为微软公司讲课的士司机自我调节自己心态？

某快递哥成功之道

某柜员实习生值班大堂，被一位白金客户揪住衣服并辱骂

.....

游戏活动：爱的礼赞

受挫心态训练

同花顺游戏

漫步太空游戏

第二章、压力情绪调节

壹、 正确认识压力、情绪

(壹) 有关压力的认识

- 1、 关于压力的一些观念（包括压力测试、错误的认知、正确的观念等）
- 2、 压力对身体的危害
- 3、 压力也有好处

(贰) 有关情绪的认识

- 1、 IQ与EQ
- 2、 情绪对人的影响
- 3、 接纳情绪并成为它的主人

式、 压力情绪的来源

(一) 压力的来源

- 1、压力产生的原因
- 2、四种压力源

(二) 情绪的来源

- 1、情绪的真正来源信念系统—BVR
- 2、信念、价值观、规条的意义及相互关系

参、 压力情绪管理的方法

(壹) 常用的压力情绪管理的方法

- 1、 常用的压力管理的19种方法
 - 1) 及时总结
 - 2) 四种压力源的应对方法
 - 3) 时间管理 (计划、排序、授权)
 - 4) 5S管理
 - 5) 提高效率 (借助工具、同时处理、熟能生巧、简明扼要)

.....

(貳) 宗教中的压力情绪管理的方法

- 1、 因果论让心态平衡，积德行善吃亏是福
- 2、 解脱轮回，离苦得乐，往生极乐，一心念佛
- 3、 悟道--禅修
- 4、 感恩与忏悔
- 5、 忍的4层境界
- 6、 其他修炼的方式

(三) NLP心理学中的压力情绪管理的方法

- 1、 认知重建
- 2、 五步脱困法
- 3、 换框法
- 4、 四步沟通法
 - 1) 接受
 - 2) 分享
 - 3) 肯定
 - 4) 策划
- 5、 催眠与自我催眠
- 6、 EFT 情绪释放技术

7、感知位置平衡法

8、逐步抽离法

案例：某银行客户经理调节情绪的秘诀

银行晨会调节情绪

老和尚忍辱

烦恼即菩提

快速转化“领导批评我，我不高兴”的观念，成为积极的观念

快速转化“市场竞争厉害，业务不好做”负面信念的 10 种思路、话术

.....

练习、游戏：《羊皮卷：今天我要控制自己的情绪》

NLP 逐步抽离法

EFT 情绪释放技术

信任与支持

漫漫人生路

感恩分享

问与答

学习总结与行动计划