

客服中心的“触动式”管理法

课程背景：

零零后整顿职场了！----这职场还能不能要了？

真的搞不定他们吗？

真的要被他们搞定吗？

如何不被他们整顿？

其实，他们不是有意来整顿的，因为整顿是件累人的事儿；他们只是不爽，不舒服，或者是找不到要配合的理由。

那么，如何让他们配合？

摆事实讲道理？不管用；晓之以理，动之以情？不见效；胡萝卜加大棒……不对，还大棒？糖都不管用的啊。

为什么？

一批比一批员工更加自我，且没有生存压力，他们不愿意承受工作中的压力，这是管理中现在，和将来都要面对的问题。

怎么办？

需要新的管理手段和方式。

道理不管用是因为理性上认可不代表会有行动；想要行动不仅需要行动的想法，

还要有行动的能力，更要有强烈的意愿！

而想让员工发自内心的去做，需要触动他们的内心，只有他们内心认同的，也有兴趣的时候才会主动做，并且坚持做。

因触动而认同，因激发而行动。

并且，对于他们来说，他们不会因为管理岗位而配合，而是遇到了内心佩服和认可的人才愿意配合。

那我们就来成为让他们信服的人吧。

而且，本课程可以邀请团队的老员工一起来参加哦。身边人的影响力可能更大哦。

客服中心的触动大师，带领团队一起燃烧，一起快乐工作，一起温暖客户！

课程目标：

- 1、掌握引导员工改变的方法；
- 2、让员工快乐工作；
- 3、客服团队一起给客户提供温暖服务。

课程对象：

客服中心班组长，资深员工，带教师傅，培训师

课时：2天，12小时

课程内容：

一、零零后员工的职场表现

主题：传统的管理方法，如何扬弃？如何建立适合新生代员工的管理体系？

案例：他竟然直接怼客户，当面怼领导；

背包就走，背的包，好像是……反正我买不起；

1、零零后的行为表现

- ◇ 追求自由？行为逾矩？
- ◇ 躺平？迷茫？
- ◇ 挑战传统？创新能力？

2、零零后催生的管理改变

- ◇ 从讲道理到情感触动
- ◇ 从绩效推动到兴趣引导
- ◇ 从集体主义到个体尊重
- ◇ 从外部诱惑到内部驱力

二、触动式管理原则---适合客服新生代员工的管理方式

主题：他们不想听道理，真的就不讲了吗？如何有效说服员工？

案例：道理说的我脑仁疼，人家无动于衷；

所有的办法都用尽了，可是他就是不；

1、触动式管理的工具箱

- ◇ 心理学中的管理工具
- ◇ 激发员工“追求卓越”的原动力
- ◇ 观念--态度--行为的转化路径
- ◇ 外部诱惑与内驱力
- ◇ 人性与人品的区分
- ◇ 动机与冰川之下

2、触动式管理法的基本特征

- ◇ 不做说教，引发员工自发改变
- ◇ 渐变式员工改变
- ◇ 注重于长期工作动力的激发
- ◇ 激发员工的内驱力

三、触动，从理性认同开始

主题：服务意识培养，从理解客户开始

案例：是客户惹我生气的！

客户不讲理，我有什么办法？

让我理解客户，谁理解我？

1、此道理，非彼道理

- ◇ 道理，不是说教
- ◇ 以对方能接受的方式把道理讲清楚
- ◇ 感性化的道理，能服人

2、启发式沟通

- ◇ 如何引发员工的自省
- ◇ 如何引导员工正向思考
- ◇ 如何让员工感悟工作中的正能量

四、触动感性，才能发生改变

主题：开心工作，从热爱工作开始

案例：做客服只是因为还没找到更好的工作；

反正我遵守流程了，错了也不是我的事儿；

1、帮助员工调节情绪及心态

- ◇ 有体验，才能理解
- ◇ 看见他人，才能放下情绪
- ◇ 感受结果，才能体会服务价值

2、如何让员工爱上服务

- ◇ 不快乐，源于不认同
- ◇ 快乐，来自于价值感
- ◇ 独乐乐不如众乐乐

五、激发内驱力，让员工自动奔跑

主题：如何让员工的工作动力持久

案例：

得过且过，能做就做，不能做走人；
过今天不看明天；

1、个性化员工动力探寻

- ◇ 踢一脚，动一动
- ◇ 负能量员工
- ◇ 过分敏感型员工
- ◇ 那些资深老员工

2、帮助员工找到职业动力

- ◇ 个人的“优势区”探寻
- ◇ “成就型”员工打造
- ◇ “结果导向”与“感受导向”

六、业绩提升，才是管理的王道

主题：如何帮助员工提升绩效

案例：

员工不上进，如何提升业绩；
没能力，没动力，这人还能要不？

1、帮助员工了解自己

- ◇ 那些不自知的工作习惯
- ◇ 个人的偏好与逃避区
- ◇ “自我”“他我”与“未知自我”

2、帮助员工业绩提升

- ◇ 沟通中的障碍
- ◇ 能力的欠缺
- ◇ 扫清错误的服务观念

七、激发团队热能，打造暖心团队

主题：如何提升集体温度

案例：团队与我何干？上班打卡，下班走人；

我为什么要考虑他人，谁考虑我？

1、从团队中得到快乐

- ◇ 真正好的团队什么样
- ◇ “个性化存在”与“团队共享”
- ◇ 客服团队应有的样子

2、温暖的客服团队

- ◇ 客服团队的氛围
- ◇ 高绩效的客服团队标准
- ◇ 打造内外双优的客服团队