

# 客服中心的职业美感

客服中心很大一部分员工虽然在工作，但是并不知道这份工作的价值，所以没有从内心里认可这份工作。而这极大的影响了客服中心员工的稳定性和敬业度，从而影响了客服中心整体业绩和客户感受。

课程目标：

- 1、明晰自己的职业去向，掌握职业生涯规划的方法；
- 2、准确的认识自己、评估自己；
- 3、认清呼叫中心的行业价值及自己在其中的发展；
- 4、为自己制定积极的行动计划；
- 5、坚定在呼叫中心发展的决心和信心，并学会自我激励与成长。

课程对象：

呼叫中心从业人员

课程时间：

1天，6课时

课程内容：

## 一、工作是谁做的

解决问题：为什么说工作是自己做的？

- ◇ 工作是谁做的吗
- ◇ 如何看到工作中的枯燥

- ◇ 如何看待客户的责骂
- ◇ 工作压力大吗
- ◇ 人与人的差别在哪里
- ◇ 职业与事业
- ◇ 寻找自己的事业
- ◇ 你是在工作还是做事业

## 二、客服工作的角色认知

解决问题：客服工作的职责是什么？

### 1、客服工作的职责

- ◇ 岗位职责
- ◇ 职业素养
- ◇ 职业素养从何而来
- ◇ 客服工作的职业操守
- ◇ 客服工作的职业规范
- ◇ 客服工作的岗位职责

### 2、客服工作的职业操守

- ◇ 让客户满意
- ◇ 做到与做好
- ◇ 做一个快乐的客服工作者
- ◇ 工作的幸福感创造

## 三、呼叫中心美感知知

## 解决问题：为什么要选择呼叫中心行业？

### 1、发展之美

- ◇ 行业发展的前景怎么样
- ◇ 行业发展的新趋势是什么
- ◇ 服务行业的发展趋势
- ◇ 服务行业的价值

### 2、服务之美

- ◇ 服务的本质
- ◇ 服务的感动
- ◇ 服务的幸福感
- ◇ 服务的价值感
- ◇ 服务的重要性
- ◇ 感动客户、感动自己

### 3、成长之美

- ◇ 服务带给我们的成长
- ◇ 工作中的自我成长
- ◇ 工作中的共同成长
- ◇ 呼叫中心的发展空间
- ◇ 呼叫中心带给个人的成长机会

## 四、我的未来在哪里

### 解决问题：如何做好职业生涯规划？

#### 1、为什么要做职业生涯规划

## 2、如何做职业生涯规划

- ◇ 职业生涯规划的流程
- ◇ 职业生涯规划的方法
- ◇ 正确的认识与评价自己
- ◇ 如何准确的了解自己
- ◇ 未来的目标在哪里
- ◇ 未来的方向是什么
- ◇ 自己的职业动机是什么
- ◇ 你到底想要什么

## 3、如何处理理想与现实的差距

- ◇ 确定自己的职业动机
- ◇ 追求与梦想
- ◇ 理想中的目标的机会评估
- ◇ 职业开发与管理模式
- ◇ 我到底想要什么？我的目标是什么？

## 4、制定自己的行动计划

- ◇ 与目标相比，自己的差距是什么
- ◇ 如何制定行动计划
- ◇ 距离我的目标，我的差距在哪里？
- ◇ 我该如何提升自己？
- ◇ 什么样的提升方式适合自己？
- ◇ 该如何坚持自己的追求？

## 五、在呼叫中心规划职业发展未来

### 解决问题：如何规划自己在呼叫中心行业的发展？

- ◇ 如何确定自己在呼叫中心的发展目标
- ◇ 我适合往哪个方向发展
- ◇ 呼叫中心的每个岗位能给我带来什么
- ◇ 呼叫中心的岗位设置及晋升机制
- ◇ 呼叫中心各岗位人才特征
- ◇ 确定在呼叫中心的发展方向
- ◇ 在呼叫中心的职业性向认知
- ◇ 选定在呼叫中心的发展取向
- ◇ 如何在呼叫中心成长
- ◇ 坚持再坚持
- ◇ 如何能够坚定在呼叫中心行业的成长
- ◇ 当工作没有动力时如何调整
- ◇ 如何保持自己的工作状态

## 六、阳光心态培养

### 解决问题：如何调节自己的心态？

- ◇ 负能量的人受欢迎吗
- ◇ 为什么有的人晋升的很快
- ◇ 阳光心态能带给我们什么
- ◇ 如何正面积极的看待问题
- ◇ 做情绪的主人

- ◇ 积极心态的培养
- ◇ 排除负面情绪
- ◇ 怎么样做一个积极乐观的人

## 七、良好的工作习惯养成

### 解决问题：需要养成哪些工作习惯？

- ◇ 工作中的韧性培养
- ◇ 养成积极主动的工作习惯
- ◇ 学会换位思考
- ◇ 良好工作习惯的养成
- ◇ 团队配合精神培养
- ◇ 做一个让领导放心的员工

## 八、积极的工作思维养成

### 解决问题：如何正确对待工作现状？

- ◇ 如何看待工作中的枯燥乏味
- ◇ 什么样的工作发展空间大
- ◇ 个人的职业发展空间从何而来
- ◇ 如何看待工作中的压力
- ◇ 薪酬与发展的衡量
- ◇ 职业中的不公平事件处理
- ◇ 什么样的人晋升最快
- ◇ 如何做一个被领导看重的人