

# 情绪及压力缓解

客服中心的工作是高度的情绪劳动，员工每天需要接受客户大量的垃圾情绪，且客服中心的工作压力大、考核指标严格，员工的年龄普遍年轻等特点都使得员工的情绪缓解成为非常重要的工作。

## 课程目标：

- 1、无论面对任何类型的客户，始终保持冷静耐心；
- 2、消除负面情绪，积极面对工作；
- 3、始终保持积极热情，提升工作和生活的质量。

## 课程对象：

呼叫中心各层级管理及服务人员

## 课程时间：

1天，6课时

## 课程内容：

### 一、情绪从何而来

#### 解决问题：情绪是自己可控的吗？

#### 1、情绪引发的问题

- ◇ 一个情绪问题引发的投诉
- ◇ 情绪问题导致的工作表现
- ◇ 工作表现缘何下降

## 2、情绪从何而来

- ◇ 是客户引发了情绪爆发吗
- ◇ 究竟是什么原因引起的情绪
- ◇ 情绪由谁来决定
- ◇ 我的情绪，谁来做主

## 二、如何保持情绪平稳

### 解决问题：如何调节自己的情绪？

#### 1、如何保持情绪稳定

- ◇ 客户责骂时如何控制情绪
- ◇ 如何看待客户的辱骂
- ◇ 情绪变化的前期识别
- ◇ 情绪控制的基本要素
- ◇ 情绪控制的八种方法
- ◇ 关于情绪控制的实操应用
- ◇ 情绪的自我控制与调节

#### 2、性格问题导致的情绪，如何控制

- ◇ 脾气急躁的人如何控制
- ◇ 性格刚烈的人怎么平和下来
- ◇ 发完脾气就后悔的人怎么办

## 三、情商决定前景

### 解决问题：情商为什么重要？

- ◇ 什么是情商

- ◇ 情商决定了什么
- ◇ 情商高的人的表现
- ◇ 情商低的人的表现
- ◇ 情商能给人带来什么
- ◇ 如何提高自己的情商
- ◇ 情商低的人如何修炼
- ◇ 如何提高工作中的情商

#### **四、工作倦怠，没有动力怎么办**

##### **解决问题：如何走出职业倦怠？**

- ◇ 倾听内心的想法
- ◇ 通过行为塑造情绪
- ◇ 消极情绪的化解方法
- ◇ 心绪低落时的化解方法
- ◇ 认知升华
- ◇ 角度转换法
- ◇ 延迟反应

#### **五、负面情绪缓解方法**

##### **解决问题：如何消除负面情绪？**

- ◇ 合理情绪塑造
- ◇ 情绪调节技巧
- ◇ 如何寻找心理平衡
- ◇ 理性情绪行为塑造

- ◇ 不自信情绪管理
- ◇ 缓解心理疲劳
- ◇ 破解坏情绪

## 六、积极阳光面对一切

### 解决问题：如何培养自己的阳光心态？

- ◇ 人的负面心态从何而来
- ◇ 做一个阳光的人的好处
- ◇ 不做一个令人讨厌的人
- ◇ 如何树立正面心态
- ◇ 如何培养积极的心态
- ◇ 保持感恩的心态
- ◇ 培养宽容的心态
- ◇ 如何通过心态调节让生活充满阳光
- ◇ 心态转换按钮

## 七、工作幸福感塑造

### 解决问题：如何提升自己的职业幸福感？

#### 1、如何看待服务工作

- ◇ 服务的实质
- ◇ 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

## 2、如何热爱自己的工作

- ◇ 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

## 八、正确看待工作压力

### 解决问题：如何缓解工作压力？

#### 1、正确认识压力

- ◇ 什么样的工作没有压力
- ◇ 压力能给我们带来哪些好处
- ◇ 如何转化压力为动力
- ◇ 没有压力好可怕

#### 2、压力缓解办法

- ◇ 心态调节法
- ◇ 自我规划法
- ◇ 自我暗示法
- ◇ 运动调节法
- ◇ 疏导与宣泄法