

《压力与情绪管理》

——《情绪管理课程》

【课程收益】

- ◆帮助客服人员认识自我、适应工作。
- ◆使员工保持良好的工作心态、对工作充满激情、传递正能量。
- ◆通过培训使学员明晰人生态度，积极处理个人与企业及社会之间的关系。
- 助于企业实现和谐的竞争关系，融洽团队协作。

【课程收益】

企业客服人员，由于生活和工作各种压力，往往使其工作态和情绪受到负面影响。

这些不良心态和情绪会给服务工作造成一系列的问题，比如：工作时冷漠态度和消极执行、及不良情绪导致的沟通障碍甚至服务事件等。如不及时消弭，长期积累，这些问题将对服务质量、企业形象，乃至企业利益造成巨大损失。

如何使员工在工作中培养良好的心态、树立积极的工作态度、保持良好的工作情绪，以维护进而增长企业利益，对企业来说都显得尤为重要。对员工而言，拥有良好而积极的心态和情绪，将是迅速超出同济，奠定自我岗位基础，乃至快速实现提升的不二法门。

【课程对象】 客服人员

【课程时间】 6小时

【课程说明】 本课程采用案例+讲授+互动的授课形式，使学员轻松完成培训内容。

【课程大纲】

模块一：压力的认知与应对

1. 压力是什么？
2. 客服人员常见的压力
3. 压力对目前工作和生活的影晌
4. 如何消除压力

模块二：情绪的认知

1. 我生气、愤怒、伤心、绝望。。。来自于哪里？
2. 情绪稳定性测试
3. 情绪究竟是什么？

4. 情绪对人的作用
5. 情绪的真正来源
6. 控制情绪不如管理情绪
7. 处理本人情绪的方式
8. 处理他人情绪的方式
9. 对情绪的进一步认识

模块三：成功与快乐的根源——信念系统认知

1. 信念系统对人生的意义
2. 信念系统的三大组成部分
3. 认知的根源——信念
4. 做与不做的动机——价值
5. 做事的方法与技巧——规条
6. 信念、价值、规条间的相互关系
7. 改变思想调整情绪的现场体验

模块四：我究竟是“我”吗？

1. 我的身份、角色与我的价值
2. 自信与自卑的关系
3. 自爱与自私的关系
4. 自尊与自傲的关系
5. 自我价值建立的方法

模块五：情绪辅导适用技巧

1. 个体性格的认知
2. 个体性格测试（FPA 测试）
3. 不同性格的人的行为模式
4. 不同性格的人的语言模式
5. 不同性格的人的思维模式
6. 不同性格的人的情绪安抚方法

模块六：我和世界的根本关系

1. 放不下，怎么办？
2. 我在世界的人生根本
3. 了解真相的意义
4. 反省与改变

5. 把心带回家

6. 内在的光芒

模块七：现场情绪压力释放体验

【注】：以上内容可根据具体要求进行调整。