

服务意识&情绪与压力疏导

背景介绍

根据 2019 人保监会公布的数据可知，我国保险市场原保费收入规模与寿险原保费收入规模呈上升趋势，且近年来，寿险业务比重由 2018 年的 53.88% 逐渐回升至 2017 年 1-11 月的 60.02%。为了提高销售业绩，销售误导仍然存在，保险从业人员整体的职业素养还需加强。这些问题给保险公司的发展带来了诸多阻力。而这些问题的存在也给售后客服的工作带来了很多的困难。如何让客户满意，并留住客户的步伐，又不违背公司和监管部门的规定。让服务工作进退两难，举步维艰。如何有效地做好平衡，建立好的服务意识，做好保险服务工作。重新建立我们的心智模型，重新认识自己和工作。舒缓，释放自己的负面情绪。把合理的压力当成一个种锻炼，把不合理的压力当成对于我们意志力的一种磨练，让我们一起走入情绪压力舒缓之旅吧！

培训对象

柜台服务人员、管理人员

培训目的

1. 提高对工作的认识和服务意识的建立
 2. 培养积极的心态以及思维方式，更好地进行自我管理
 3. 有效的缓解压力，释放负面情绪
-

授课方式

课程采用讲师讲授、分组讨论、互动演练、案例分析、游戏代入等生动活泼的教学形式，使学员在充分投入的氛围内最大限度的提升培训效果

课程大纲：

一、认识保险的服务价值观与自我动力管理

1. 优秀员工从心态改变做起
 - 1.1 积极心态的培养
 - 工作、生活中的快乐 VS 欢乐
 - 积极心态及其思考方式
 - 培养积极心态的方法与线路
 - 1.2 职业化：快乐地做必须做的事情
 - 挫折承受、成功愿望
 - 学习力及三种精神的培养

1.3 您工作量的负荷程度

- 认清自己的工作价值—保持职业危机感
- 创造并拥有独立核心竞争能力

1.4 让“利他”成为一种习惯

- 服务是一种态度
- 服务是一种能力
- 服务是一种习惯
- 服务是一种文化
- 服务是赢向未来的核心竞争力
- 服务意识决定服务行为——“人而不仁，如礼乎？”

二、不要让情绪压力成为你的职业障碍

1. 保险服务行业的特点

2. 误解的情绪压力给您带来了一叶障目
 3. 无限放大的情绪与压力会出现踢猫效应
 4. 过度的情绪压力下的典型反应：
-

- 易于夸大自己的情绪
- 很容易有非理性的想法
- 很容易做出非理性的结论

5. 不要让情绪限制了你的视野
 6. 适度的压力代表着成长，扛着压力往前走，你比想像中更优秀
-

三、建立：正性的思维模式，给自己正面的力量

1. 积极心理学的研究的成果：大脑是可改变的，神经具有可塑性
 2. 我们养成习惯；习惯造就我们：人的性格 50% 来于遗传，10% 受环境影响，40% 可改变
 3. 问题缔造现实——你的关注点，影响你的认知
 4. 建立健康模型——可增强心理免疫能力
 5. 持续性刺激大脑的积极区域，大脑思考会被改变，弄假会成真
-

四、培养：正面的行为和习惯模式

1. 习惯的自行巩固性：利用积极思维通道（左前额）减少消极思维通道（右前额）；
 2. 解读比信息更重要——ABCD 理论：上行螺旋——自我实现预言，下行螺旋——习得性无助；
 3. 行动与尝试：把自己置于风险之上，一点点的成功也能有助于提高自我效能；
-

4. 追求自己在意的事；整体性的目标，解决内心冲突；更有动力，全身心地投入，增加成功的可能性。
-

五、接纳：和内心的魔鬼解约

1. 认清自己和客户负面情绪的来源
 - 忌讳回避或感受不到客户负面情绪的发生
2. 分析造成自己和客户负面情绪的原因
 - 忌讳任由自己与客户负面情绪的发展
3. 合理管控情绪的负向蔓延
 - 忌讳与客户进行持续负面沟通与引导
4. 对外寻求情绪舒解援助或合理发泄渠道
 - 忌讳把自己负面情绪继续发泄到下一位客户身上

六、自我情绪与压力的管理

1. 情绪压力调节五步法
-

- 1.1 凡事都有 3 种解决方案
 - 1.2 制定阶段性生活小目标，使命必达去完成，增加对生活的控制感
 - 1.3 寻找家庭支持系统
 - 1.4 给自己放一马，然后加速前进
-

2. 释放 - 转移 - 放松
 3. 深呼吸解压法
 4. 冥想解压力法
 5. 生理减压物理疗法
 6. 芳香精油减压疗法
-