

# 暖心服务-客服自我激励与幸福力提升

## 课程背景

---

“人生不如意十之八九”，生活在竞争激烈的现代社会，每个人都要面对来自于工作、生活、学习和情感等多方面的压力。沉重的压力导致人们的情绪不良，工作效率下降，生活质量降低，特别在呼叫中心，我们每天带个耳麦，坐在一个小格子间里，日复一日接着电话，单调的工作时光，雷同的工作内容，慢慢地消磨掉了我们的服务热情，面对客户的责难和刁难，我们更是不堪重负。人拥有两个世界，身外的世界和心灵的世界。身外的世界变幻莫测，心灵的世界更是斑斓起伏。人们总是在不经意的跟别人作着比较，他买房了，他有车了，他升迁了、在羡慕别人的同时就产生了对自己的不满，就会产生沮丧的心理。为满足这种内心的不平衡，努力的学做着别人，却永远做得比人家差，更加重了内心的愤恨。其实我们都忽略了自己，自己的特点、自己的长处，自己的优秀。而通过实际经验表明，找到自己的特点，并努力发扬它，你会对自己越来越满意，一副甜美，优美的声音可以提高员工的自信和心灵愉悦，更能提升客户的体验的满意度。让我们一起找到提高愉悦自己的心灵秘钥，扫清心中的阴霾，让你心灵的世界永远春光无限，风景宜人。

## 培训对象

---

呼叫中心培训师、班组长，一线员工等

## 培训目的

---

1. 提升客服人员的沟通与交流自信；
2. 提高员工的自我调试能力，自我舒缓压力的能力；
3. 培养员工自我修炼正念的力量；
4. 培养员工的自我驱动力；
5. 培养员工幸福力的提升。

## 授课方式

课程采用讲师讲授、分组讨论、实际演练、案例分析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、如何摆脱职场中旧的自己 - 觉省

---

1. 撕碎你身上的旧“标签”
  2. 两个负能量：悔恨与忧虑
  3. 失败的经验与成功之道等价
  4. 反正都是难，不如坦然
-

## 二、内心不能承受之重 - 放下心事本无大碍 - 接纳

---

1. 没有人的心灵永远一尘不染
  2. 放下心灵的重负 - 给心一个自由
  3. 你的人生，不必强求 " 公正 "
  4. 你可以告别心理依赖症
  5. 学会放手，才有成长
  6. 仍掉 " 仇恨袋 " 才能化干戈
- 

## 三、和客户化解积怨 - 从冲突到和解

---

1. 愤怒处理 4 步骤
  2. 关切的体会他人，不解读为批评或指责
  3. 从满足自身需要的角度来说，解释从来不起作用
  4. 诚实的表达自己的想法，而不是批评、指责
  5. 温柔以待的沟通方式：
- 

- 观察
- 感受
- 需要
- 请求

6. 阻碍和解的错误表达：
- 

- 比较
- 说教
- 否定
- 同情
- 辩解
- 纠正

## 四、塑造豁达心胸，用虚心给成就铺路 - 改变

---

1. 意志是训练出来的
2. 改变优柔寡断，我要雷厉风行
3. 试着退一步地想，总会有突破
4. 想揽 " 瓷器活 " 先磨 " 金刚钻 "
5. 还在上 " 固定思维 " 的当吗，思路决定出路
6. 留下重要的，放弃不必要的 - 抓大放小，要事第一

## 五、激励手段的运用与分类管理

---

1. 常用激励理论分析
2. 过程激励理论分析

- 3. 激励理论实务操作
  - 条件刺激
  - 正确引导
  - 兑现承诺
- 4. 员工激励分类管理
  - 马斯洛 5 层需求理论
  - 员工激励流程
  - 5 种常见的员工类型
  - 激励聚焦点的选择

## 六、工作与幸福心力的关系

---

- 1. 幸福是怎么产生的？
- 2. 威廉姆詹姆斯的幸福公式
- 3. 工作与幸福力之间的关系
- 4. 工作中的自我约束包含自我控制与自律

结语：主宰自己的能量，遇见全新的自己

---