

课程名称《“好心态 练内功 憋大招”——特殊时期的心理建设与 客户关系维护》

主讲：唐晓婷 3+3

课程背景：

一场突如其来的“疫情”把原本平静的生活、工作模式，进行了悄无声息又绝不留情的改变。

原本，

约定年后开工就讨论的合作模式，现在停一停；

原本，

与客户吃一个午餐就能敲定的项目，现在停一停；

原本，

已经在议事日程上的项目执行方案，现在停一停；

然而，

每个月的房贷继续，每个月的教育支出继续，每一天的生活消耗继续。

焦虑？迷茫？无力？不仅说你，对我也完全适用。

怎么办？

现金流是写在明处的账本，在心理的领域，同样有一本看不见的帐，尤其在“停滞不前”的现在。

谁的”止损“能力强，

谁的”抗逆“能力强，

谁的“转换“能力强，

等到困境解除时，谁的收获就大。

本课程旨在以轻松、贴心的方式，结合当下实际，从心理学视角，剖析问题、实施操作、改善提高

课程收益：

课程中：

1. 了解掌握，面对“特殊“境遇时人们共性的反应，对照自身，获得安慰与心理支持。
2. 对照积极心理学研究成果，提高自身“心理资本“
3. 以简便、可行、可视的操作方法，提高身心“愉悦程度“
4. 转换视角、扩容视角，加强家庭、亲子、友情链接，提升情感温度

课程后：

1. 减少焦虑，掌握基本“觉察”、“分析”技能，以稳定心态渡过非常时期，不给家人、企业添麻烦。
2. 以“尝试”心态，保持与客户的积极链接，为将来做好资源及情感储备。
3. 从心理学视角，学习“第三选择”模式，改善原有工作方法。

平台和工具：

1. 直播平台：根据客户需求协商确定
2. 微信群：企业、培训机构、讲师共建

课程和辅导：

1. 结合企业实际及讲师时间开展课程
2. 以居家可实现、易操作为基础，协商开展

提纲内容：

一、 模块一：人性的共性反应，你中招了吗？

1. 恐惧？迷茫？无力？…恭喜你，你是正常人

2. 人性的基本需求与场景化反思

1) 反思现在什么多？什么少？

2) 时间多、活动少（美妆需求）

3) 基础的快乐需要安全

4) 短暂的快乐源于欲望

5) 长期的快乐源于热爱——加入了社会必要劳动

6) 有人爱、有事做、有期待

7) 持续的快乐源于成就

3. 固有看法的深度理解

1) 逻辑：不要对自己没有经历过的场景，轻易做评价。

4. 社会角色的再认识

1) 我们和组织之间到底是怎样的关系？

➤ 期待放假——企业维持——个人和平台的关系——行业和模式的反思

5. 成功与成就的促成因素

不努力不一定成功，努力也不一定成功。

天时地利人和，不贪天之功，敬畏。

认清生活的本质，珍惜自己和眼前人。

——构建和谐社会支柱的四大支撑。

作业及辅导内容

对应工具及知识点：

1. 人们面对突发状况的基本反应模式分享。（图表例举）

2. 马斯洛原理的再解读（详述第一层）

3. 思维转换案例

1) 不戴口罩的人 ta 到底怎么想的？

4. 心理支持系统构建 4 支柱（图表）

二、 模块二：实用心理学方法的居家践行

1. 积极视角看问题

鸡汤 VS 顺势——当你无法改变境遇的时候，你要想办法优化目前的状态。

1) 反思自己想做什么？

➤ 追剧、运动（一块瑜伽垫）、看书、打游戏，都可以

- 完成——完善——完美，避免无聊先行动起来（客户关系维护建议）

2) 什么能实现？

- 追剧，40分钟*8集=320分钟，6小时5天一部剧 4-6部（看您的勤奋程度）
- 运动，20分钟，14天马甲线，
- 看书，2小时-4小时，轻松的是3天一本，6-8本
- 打游戏
- 以上都没错，愧疚才是错。需要记录，获得成就。

2. 生活状态调整与客户关系梳理

1) 清理生活环境是必要的

- 整理照片通过网络下单并悬挂

2) 断舍离，清理不需要的物品

3) 保持健康饮食，茶、养生、美容、等

4) 个人兴趣爱好（音乐、美食、手工劳动等）

- 重点：有成品、可见

作业及辅导内容

1. 个人“心愿”清单列举

（“高光时刻”原理的运用）

1) 最佳微信营销措辞分享

2. 勤记录：看得清，有成就

3. “断舍离”前后对比

1) 图片呈现

2) 心路历程分享加分

4. 作品上传及分享

三、 模块三：充满人情味的客户关系维护实践操作

1. 斯德哥尔摩综合征——同甘共苦的感情容易升温

1) 人的情感账户：时间*事件

2. 客户交流与链接

1) 这个时候联系，对方更有可能回应——无聊

2) 了解并关注对方需求，可以的话给与帮助——患难见真情

3) 保持朋友圈的适度开放和人设构建

4) 结合模块二，如果你有一些自制的食品等，这是你快递给对方、获得链接的最

佳时机。

3. 未来业务储备与邀请

- 1) 链接并确认邀请——为将来做储备
- 2) 麻烦对方给与“小”帮助
- 3) 重新梳理业务模式及原有生态反思

4. 第三选择及与积极心理学的实践运用

- 1) 原有工作模式、思考模式的再造。
- 2) 原来必须面对面的交流，可否通过对话、微信、AI等实现？网络课程？远程签

约？

作业及辅导内容

1. 客户微信交流模式共创

2. 客户互动反馈分享

- 1) 坚持不带营销假面，以人文主义的视角，真切互动。

3. 反思清单（互动并分享）