

# 《团队管理心理学--助燃积极内驱力 SF+》

**课程背景：**高效问题解决(Solution-focused)是直接指向“解决”的管理技术，与传统问题解决模式（problem-solving approach）相比，高效问题解决模式充分尊重个体、相信其自身资源和潜能的助人模式。它把解决问题的关注点集中在团队成员的正向方面，并且寻求最大化挖掘个体/团体的力量、优势和能力。

**课程理念：**强调如何解决问题，而非发现问题的原因；以正向的、未来导向的、朝向目标的积极态度促使改变的发生。

**课程价值：**《团队管理心理学--助燃积极内驱力 SF+》课程就是帮助销售精英通过高效问题解决理念实现高效工作的成功要素。你会发现老师提出的要素令人惊讶地简单，而你得到的好处是从内部员工和外部客户那里不断听到有效改变的反馈。焦点解决式自我内驱力课程的目标是找到能够高效有用地帮助销售精英成功实现目标的因素，用“什么可能起效”，以代替“什么导致了问题”，通过专注于创建解决方案，能够将自我内驱力的效率显著性提升。

**课程时间：**1天/（6小时）

**培训形式：**理论 40 %、实战演练 25 %、案例讨论、游戏 25 %、经验分享、答疑 10 %

**课程内容：**

## 一 精英团队内驱力“焦点解决新思维 SF+”构建

### 1. 自我思维管理“服务意识”

- (1) 你在为谁工作？
- (2) 赢利来自于为企业创造价值
- (3) 追求卓越的工作品质
- (4) 为什么要有服务意识
- (5) 客户是怎样失去的
- (6) 客户要什么——服务的关键因素
- (7) 最好的销售就是服务

### 2. 自我思维管理“焦点解决统筹力”

- (1) 凡是预则立——工作统筹分析
- (2) 自我时间管理——高效的解决方案
- (3) 多重事务同时发生——先来后到原则
- (4) 高效解决体系——目标+例外+一小步
- (5) 积极开发解决之道的多层例外
- (6) 肯定自发的应对能力，让情况先不要更糟

### 3. 自我思维管理“情绪管理”

- 1) 先接情绪，再解决问题
  - 2) 假如……技巧
  - 3) 尝试真正的换位思考
  - 4) “我理解”是真的理解了吗
  - 5) 你是解决自己问题的专家
  - 6) 抱怨的深层埋藏渴望
  - 7) 我的梦·具体的生活渴望
  - 8) 打开内心一扇窗的技术
  - 9) 你的情绪你做主
  - 10) 借助情绪帮助自己做恰当表达
  - 11) 往梦想前进
4. 自我思维管理“后续效果跟踪”
    - 1) 变好了——保持与跟踪小变化带来的大改变
    - 2) 没有变好——改变策略
    - 3) 试验的心态，注意观察
  5. 自我思维管理“认同顾客的感受”
    - (1) 正确归类顾客的表现
    - (2) 换位思考
    - (3) 响亮的告诉用户你理解他
  6. 自我思维管理“赞美是创造改变的动能”
    - (1) 真实的直接赞美
    - (2) 被认同的间接赞美
    - (2) 最高层次自我赞美--“你是怎么做到的？”

## 二 精英团队内驱力“用心塑造有温度的行为”能力

1. 自我行为管理“用心的行为”
  - (1) 尊重的力量
  - (2) 信任的力量
  - (3) 爱的力量
2. 自我行为管理“有温度的行为”
  - (1) 有温度的笑容
  - (2) 有温度的举止
  - (3) 有温度的言语
  - (4) 有温度的解决方案
3. 自我行为管理“服务接待行为”
  - (1) 服务问候礼
  - (2) 服务引领陪同礼
  - (3) 服务转介绍礼
  - (4) 服务问询礼

- (5) 服务答疑礼
- (6) 服务送别礼
- 4. 自我行为管理“培养自己成为自己生命的专家”
  - (1) 以“谈什么对你是有用的？”作为开场
  - (2) 描绘未来的愿景，以捕捉认同的目标与有效方法
  - (3) 克服困难的方法与态度，是“深入建构”之处
  - (3) 将生命困境转化为成长的阵痛
  - (5) 从“观察有什么不同？”开始
- 5. 自我行为管理“更好解决问题的技巧”
  - (1) 为顾客提供选择
  - (2) 诚实的向顾客承诺
  - (3) 适当的给顾客一些惊喜
- 6. 自我行为管理“以柔克刚的服务策略”
  - (1) 建立积极正向的氛围
  - (2) 寻找激发顾客改变动力的契机
  - (4) 从认为别人应该改变的逻辑，看到自身能够掌控之处

### 三 精英团队内驱力“幸福的职业生涯启航”能力

- 1. 职业生涯规划：企业和个人双重的责任
- 2. 设计职业生涯规划成功人生
  - (1) 认知职业生涯员工阶段的特征
  - (2) 认识职业生涯管理者阶段的特征
  - (3) 认识职业生涯领导者阶段的特征
- 3. 实现内职业目标的策略及方法
  - (1) 夯实的一技之长
  - (2) 良好的人际关系网
  - (3) 机会来临前的学习准备
- 4. 职业目标的日常督促法
- 5. 幸福人生的五大管理
  - (1) 健康均衡
  - (2) 事业均衡
  - (3) 情爱均衡
  - (4) 人际均衡
  - (5) 魅力均衡

感谢您的浏览，如有任何调整请反馈于我。

顺祝安好！