

内部服务意识与内部跨部门沟通

【课程时间】 1 天

【主讲老师】 胡爽姿

【培训对象】 客户公司全员

【培训人数】 50 人

【培训形式】 理论知识、引导技术、实战演练、案例分析、小组讨论

【课程价值】

1. **拒绝内耗**——通过对“服务”的深度剖析，让员工清晰自我定位、认识到服务对象于己于司的重要价值，提高服务意识及增强服务理念对于工作的重要性与迫切性。
2. **近处有风景**——同事，是和我们相处时间很长的对象，工作之间会涉及到利益与相互约束的关系。如何在较为复杂的关系中培养良好的情绪习惯，是高情商的表现，也是良好工作开展的重要条件。
3. **好好说话**——认知跨部门沟通的特点和障碍，知己及彼，感性+理性相结合的沟通方式更适合当下时代的人物特征。感性的同理心+聆听、回应，理性的开放性、目标感、建设性，双管齐下，从源头拓展跨部门沟通的能力。

【课程大纲】

第一部分：拒绝内耗——从“心”出发的企业内部服务意识

思考：

1. 内部需要建立服务意识吗？

2. 提升内部服务意识的意义有哪些？

一、 像对待客户一样来对待同事

1. 服务意识提升能力模型
2. 内部服务的理念与思维
3. 内部良好服务意识和表现
4. 内部服务中的角色定位
5. 唤醒我们的职场同理心

二、内部和外部客户服务意识

1. 认清内部客户服务中的角色定位——谁是我们的客户？
2. 什么是内部客户？
3. 内部客户分类
4. 内部客户在企业运营中的作用及相互关系
5. 内部客户服务的 3C 要素
6. 主动执行内部客户服务的 7 个要素

案例分享

第二部分：近处有风景——内部相处需要建立良好的情绪环境

一、性格与情绪关系的探索

1. 性格自测—深度了解自己的性格
2. 性格测评—理清性格与情绪压力之间的关系
3. 测评结果—每个人都能找到与自己性格相关的情绪压力管理的方法
4. 四种不同性格人物的特点与行为动机

二、 情绪的价值

1. 情绪的积极作用
2. 积极情绪和消极情绪的科学配比
3. 想法、情绪与行为之间的关系
4. 失控情绪背后的自我恐惧

三、 修炼积极情绪的方法

1. 管理好自我的期望值——好心情来自好习惯
2. 训练你的职场同理心
3. 有能力与有期望之间的管理艺术
4. 自我关注的三大技能

学习活动：情绪 ABC 练习+案例分析+工具使用

5. 找到我们的支持系统

● 讨论：你有哪些支持系统？

- 如何寻求上级对自己工作的支持？
- 如何维护支持系统

第三部分：好好说话——内部跨部门沟通的三把金钥匙

一、第一把钥匙：尊重与欣赏

1. 尊重他人从聆听开始

- 先听后说—情绪、事实、期待
- 听话听音
- 听懂对方没有说出来的意思

2. 积极回应

- 回应的第一句话该如何讲
- 无声语言很重要
- 如何让不友好的人好好说话？

二、第二把钥匙：换位思考

1. 其实谁都有理

2. 双赢思维

3. 开放性=扩大共识+消除盲区

4. 目标感=方案+帮助

5. 建设性=可执行的最小化行动+可持续的行动阶梯+即时反馈

三、第三把钥匙——给人以力量

1. 破冰：让第一次沟通的人对你印象深刻

2. 赞美：人都是需要被人认同的

3. 激励：同级之间也需要激励

4. 说服：展现真诚让他人愿意支持你

5. 辅导：“教会”别人更好的做事情

6. 安慰：适当表达善意

课程总结