

时婷老师【拒绝“佛系心态”，打造“洪荒之力”】之

【跨越--高投入度团队重塑，用工匠精神打造“感恩”之心】

能落地的定制培训课程（2-3天）

一、【培训对象】：客服团队一线员工

二、【课程重心】：【感恩父母、感恩企业、感恩客户、感恩社会】

三、【“感恩文化”培训设立背景】：

“感恩”最初源自基督教教义，是一个宗教味道比较浓烈的概念。其本意是要信徒感谢主为了拯救世人所做的牺牲——被钉在十字架上，感谢主（上帝）的慈爱与宽容，感谢弟兄姊妹的帮助与支持等。但是也有不少人认为，中国远古社会的农事崇拜、祭祀和宗教萌芽就已经蕴涵了“感恩”的含义，那时人们认为自然界具有生命及神奇的能力，因而向山川草木、江河湖海表示敬畏，求其保佑和降福。同时，人们认为中国社会一直就有“感恩”传统。《诗经》有“投桃报李”之说，文人有“谁言寸草心，报得三春晖”之句，百姓也有“滴水之恩，涌泉相报”之语。

“企业感恩文化”则应该是企业以保障企业共同利益和践行社会责任为根本，通过有效机制构建企业与企业相关人（老板、领导、同事、客户、家人等）、社会之间的回赠、反哺的良性互动，最终实现企业发展成果共享最大化和企业价值最大化的精神价值观。企业营造感恩文化的前提是企业本身要有凝聚力，企业的领导层和管理层首先应该忠诚，然后就是教会职工热爱本企业和事业。企业员工只有把为企业效力看成是一种幸福和自愿的行动，并上升到对企业感恩的精神层面，企业文化才有活水源泉不断提升，企业整体风貌才会气宇轩昂、生机勃勃；企业效益才能与时俱进、与日俱增；企业才能不断进步、发展、做大、做强、做久、做得有价值。为此，构建企业“感恩文化”是中小企业走出生存泥潭的良药处方，也是垄断企业、高利润企业、金融企业有效化解社会危机的唯一出路。

四、【感恩培训前言】：

您的公司是否面临这样的问题——

员工懒散、推卸责任、没有激情……

团队内部矛盾时有发生，内耗较大……

员工对公司的忠诚度和感恩的心缺乏……

员工对公司的认知不到位，没有大企业员工意识及荣誉感……

员工因为收入差距，心态不平衡，工作态度消极……

员工工作规范意识不强，做事散乱，不讲规则的现象常有发生……

时婷老师的员工感恩培训告诉我们，如何通过感恩心培训，激发自己，提升自己，如何在竞争日益激烈的现在社会中更好的定位自己，与企业荣辱与共！

拿破仑曾说过：“一支军队战斗力的 3/4 是由士气决定的。”而企业员工感恩培训可以提高员工的期望值，提高员工的士气。可以提高员工的期望值，提高员工的士气。让员工更好的发挥自己。

感恩培训：感恩是一个人所应具备的基本品德。一个经常怀着感恩之心的人，必然心地坦荡，胸怀宽阔，也会自觉自愿地给他人以帮助，助人为乐。而那些不会感恩的人，带给社会的只能是冷漠和残酷，这样的人如果多了，社会就会变成冷酷且毫无希望的沙漠。

而感恩作为一种处世哲学，是生活中的大智慧。人生在世，不可能一帆风顺，困难、失败、无奈都需要我们勇敢地面对、旷达地处理。当你遇到挫折时，是一味地埋怨生活，从此变得消沉、萎靡不振？还是对生活满怀感恩，重新振作起来？时婷老师的感恩培训课程以“感恩”为主题，告诉人们人生需要的大智慧——要有一颗感恩的心。

如果一个下属不懂得感恩，就不值得领导提携：

如果一个员工不懂得感恩，就不值得老板重用；

如果一个孩子不懂得感恩，就是家庭教育的失败：

如果一个学生不懂得感恩，就不会成为真正有用的人才。

五、【学员培训收益】：

如何感恩——“感恩”的四重境界：

- 就“感恩”谈感恩，难以定义和量化，每个人对感恩的理解都不一样，这都没关系，我们需要找到感恩的具象，创造体验，提升感恩的能力。
- 中国文化讲究“内圣外王”，也倡导修身的次第，即：修身（反思修正自我）、齐家（孝悌）、治国（企业、地区）、平天下（社会诉求）。

以“阳光在心，感恩随行”为主题，通过“KDAP 四步法”：即【知道——做到——悟道——传道】，把感恩父母、感恩家庭、感恩企业、感恩客户、感恩社会的精神进行推广，上下联动，激发活力，从而提升学习的深度和效果。同时，还能保持全局一盘棋，价值观、方法论一致。

既是对企业理念文化的重构，也是一场全员意识与思维的饕餮大餐。

六、【感恩课程：思路与大纲】 感恩父母、感恩企业、感恩客户、感恩社会

【破冰】——感恩培训主题导入

从 500 强企业的选人标准得到的……

只有心怀感恩，才能从以往的经历积累经验成长

第一模块：智慧人生 情商管理——幸福到底是什么？

感恩的心：感恩是一种智慧

活着，是一种应该感恩的幸福

【情商测试】：是什么阻碍了人生向更好的方向转变？

【趣味小故事】：积极自信，一切都是最好的安排！

什么是幸福？是对拥有的一切心存感激！

烦恼的源头：不是拥有的太少，而是想要的太多！

寻找快乐之源——生命的质量取决于你每天的心态

心态是决定你行为的明灯-- 改变你的心智模型

【趣味小故事】：不是事情本身使你不快乐，而是你看问题的角度使你不快乐！

【短片欣赏】：世界有名的无手无脚人——扭转思维方向，让地狱变天堂

第二模块：感恩父母----养育之恩，终生不忘

不要抱怨父母给你的东西不够好，也许他们已经给了你全部……

一声问候，一个微笑，一点进步，都是对父母的爱的无声的表达方式。

尊敬父母，谈话时态度温和，多一些陪伴，

不和父母耍脾气，帮助父母多做点儿家务。

说出你的爱：不要把父母的付出看成是理所当然。

对父母的唠叨多点儿理解，少点儿抱怨，学会感恩。

对待父母：孝与敬；孝与顺；警惕色难；父母在不关机。

【短片欣赏】：天堂午餐

【短片欣赏】：不要抱怨父母给你的东西不够好！

第三模块：感恩企业与领导----有一种爱叫做给予磨砺??

21世纪我与企业共同共同面临的危机与挑战……

企业为员工的付出——员工看不到的付出……

职场员工常见心理状态：抱怨、无为、攀比、焦虑、郁闷…

团队精神的核心概念——受得起委屈才是真正的团队精神

帐单照付--任何时候工作上都不是耍个性的地方。

感恩于企业、领导、职业、岗位……

为什么领导要对你的工作步步紧逼？

为什么领导要对你的某些行为一次次说教？

为什么领导有时候会大动肝火地批评你？

【经典哲理动画分享】感恩领导---有一种爱叫做给予磨砺！

【案例解析】如何学纪晓岚做人，学和珅做事……

【实用落地工具】上下级正确授权的 5W2H 标准……

【实用落地工具】向上司汇报工作的三步曲……

团队讨论：你认为感恩的员工还应当有哪些行为表现？

第四模块：感恩同事与团队----手足情谊重，遇事九分情

人与人交往最大的误区？

团队冲突是一种内耗还是一种变革推动力？

【故事分享】《道德经》中的人生大智慧——柔的哲学、水的境界

掌握人际沟通模式：缓解团队冲突，增进理解与合作

职场基本功：适用范围最广、最有效的“APEC”沟通模式

观察他人的技巧：学会被不同性格的团队成员接纳

建立团队认同感的方法：成员之间互相认同、下属对领导的认可

【倾听五步训练法】：部门配合协作中，倾听的艺术和双赢的思维

【最有趣的小品演练】：部门矛盾冲突时，如何表达自己？沟通不畅怎么办？

【最实用的说服小妙招】：沟通中，有效果比有道理更重要

【最实用的矛盾处理技能】：面对抱怨和不理解，如何运用“太极原理”增强话语权和影响力

感恩同事和团队的八大回报：感恩员工的行为修炼……

第五模块：感恩客户----给予我们发展的动力与提升的方向

客户是什么？客户为什么会不满？

感恩客户：客户给了我们锻炼的机会和成就自己的力量！

何谓服务？何谓优质服务？

为什么要提高客户满意度和服务意识？

21 世纪商业服务理念：“双服务理念”及“客户的突破与创新”

现代商业竞争发展趋势：心理学在服务中的应用

【服务短片分享】：这些年被我们忽视的服务细节……

【服务案例分享】：那些让我们难忘的客户恩情……

【最快捷的话术技巧】：“心式沟通”话术技巧---用客户相信的事实，走进他的世界

【最实用的营销技能】：后服务时代的营销谋略---左手服务，右手销售

让客户微笑的服务，才是真正的微笑服务！

第六模块：感恩家人----无私的关爱是幸福的港湾和心灵的驿站

一、关于家庭幸福的理解

1、【家庭案例分享】善良的力度？！

2、为什么经营家庭比经营企业还难？

- 3、家是什么，家里必须有什么？
- 4、什么是家庭幸福管理意识？
- 5、2024年幸福家庭的衡量指标

二、幸福的原因是相似的——和谐家庭的幸福密码

1、家人关系

- ◇ 【视频分享】台湾大学女教授的惊人之语
- ◇ 家庭是个情感单位，保持快乐与付出
- ◇ 互相尊重：概念、思想、行为、习惯等
- ◇ 案例：【人生与十字架】——你所背负的责任却成就了你的一生

2、夫妻关系

- ◇ 允许对方把情绪带回家（理解别人的角度）
- ◇ 做自己的主人，没有托付心态
- ◇ 【家庭故事趣味解析】避免“我就这样”的心态
- ◇ 【NLP身心沟通】：懂得相互激励

3、亲子关系

- ◇ 【图片解读】什么是爸爸，什么是妈妈？感动上亿人……
- ◇ 林清玄：好孩子不是第一名，而是被唤醒了内心的种子
- ◇ 别忙着教孩子，而是从他们身上学习
- ◇ 是“带大”孩子，而非“带小”孩子
- ◇ 分饰角色：夫妻别合伙“欺负”孩子
- ◇ 以身教，不以言教（对身教的说明等于言教）
- ◇ 【一张有价值的家庭教育参照表】请笑纳……
- ◇ 【亲子教育案例分享】家长很容易被孩子模仿的坏习惯……
- ◇ 【亲子教育案例分享】家长最不应该给孩子说的几句话……
- ◇ 解读《易经》中的亲子教育智慧与密码……

三、健康工作、快乐生活的有力支撑——健康养生管理

- 1、人到中老年——有关健康的种种现象
- 2、发展中国家患了发达国家的疾病，中年患了老年的病
- 3、关于健康与养生的理解
- 4、健康养生从习惯开始：健康作息、经络穴位、四季饮食、十二时辰养生
- 5、自由舞动养生法：调柔身心，健美体型，改善睡眠，延缓衰老
- 6、解读《黄帝内经》的长寿健康养生密码

第七模块：感恩国家——“2024 撸起袖子加油干！”

感恩国家：稳定的政治环境……

感恩国家：繁荣的经济环境……

感恩国家：安全的生存环境……

感恩国家：公用设施便利人民……

【短片欣赏】：我们真的有这么多的牢骚要发吗？

【短片分享】：我们的生活、真的如此令人不满吗？

【短片分享】：我们真的应该没完没了的抱怨吗？

“常想一二”——快乐不等于完全没有烦恼，其实我们也可以很幸福；

学会珍惜与感恩——塑造阳光心态

学会珍惜与感恩——找到让我们快乐的更多理由；

上天关了一扇门，就会打开一扇窗——感谢社会给予我们的机遇