

万盛兰老师《职场中的高难度沟通与正念心态建设》课程大纲

【培训时间】：1天

【培训对象】：中基层管理人员、一线员工

【培训方式】

生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【课程目标】

- 1、为基层员工树立正确的职业观，从心灵深处建立积极向上的职业心态；
- 2、让员工树立内部服务意识，掌握基本沟通技能，提升工作满意度；
- 3、用大量的实战案例，采用情景模拟演练的方式，让员工掌握面对冲突时，如何应对处理高难度沟通；
- 4、减少抱怨，学会有技巧的应对职场中可能面对的冲突；
- 5、提升内部跨部门沟通的满意度、建立更好的口碑，提升团队凝聚力。

课程大纲

第一章：职场服务型岗位的职业起点

- 1、什么是服务？
- 2、服务的本质：提升感知、解决麻烦
- 3、服务岗工作者正确的岗位价值观

- 1) 我为谁工作？
- 2) 工作的价值体现？

第二章：建立优质职业意识

- 1、优秀职业人的从业理念
- 2、四种不同的职业人形态
 - 1) 漠不关心型
 - 2) 热情友好型
 - 3) 按部就班型
 - 4) 优质服务型
- 3、职业人中的四种人 cai
 - 1) 人裁：心态差、技能差
 - 2) 人才：心态差、技能好
 - 3) 人材：心态好、技能一般
 - 4) 人财：心态好、技能好

- 4、优秀职业人的评价标准核心
 - 1) 岗位满意度
 - 2) 感知值定义
- 5、满意度公式：
 - 1) 期望值 > 感知值 不满意
 - 2) 期望值 < 感知值 满意
 - 3) 期望值 = 感知值 一般
- 6、满意度提升三大策略：
 - 1) 提升品质增加感知
 - 2) 管理对方期望值
 - 3) “从暗恋到表白”的技巧

第三章：优质内部服务技巧

- 1、峰终定律服务技巧
- 2、服务标准与服务禁忌
- 3、冲突处理的五个方法
 - 1) 皮格马利翁法
 - 2) 破唱片法
 - 3) 问题法
 - 4) 对比法
 - 5) 永恒笑脸法

第四章：冲突处理中的高难度沟通技巧

- 1、警惕两种虚假目标
 - 1) “打赢”
 - 2) “逃跑”
- 2、高难度沟通的动态目标锁定
 - 1) 识别目标
 - 2) 目标偏移的四种信号
 - 3) 调整回到真实目标
- 3、将沟通拉回正轨——实现双向讨论的三步心法
 - 1) 中性开场
 - 2) 积极聆听
 - 3) 改造对话——四步“归责”

第五章 拥有积极的情绪——情绪与压力管理

- 1、讨论：是什么让我们不快乐？写出让我们不快乐的三大原因
- 2、正确认识情绪
 - 1) 认知情绪的定义；
 - 2) 了解情绪的基本种类及功能；
 - 3) 理解情绪管理的目标；
 - 4) 情绪与压力的关系
- 3、情绪与压力管理的四部曲介绍
- 4、释放负面情绪的技巧
 - 1) 生理及心理放松的各种方法；
 - 2) 宣泄情绪的各种方法；
 - 3) 非暴力沟通四步法；
- 5、如何创造积极的情绪
 - 1) 关注结果，同时享受过程
 - 2) 保持感恩的习惯
- 6、调节工作中的压力
- 7、四种常见的压力应对方法
 - 1) 时间型压力应对技巧——计划、排序、授权
 - 2) 人际型压力应对技巧——同理心沟通
 - 3) 期望式压力应对技巧——海量成功法
 - 4) 环境型压力应对技巧——改变颜色及布局
- 8、有利于养成良好情绪与调整压力的重要习惯
 - 1) 有规律的生活
 - 2) 多使用右脑

3) 建立社会支持型网络