

情商与影响力修炼

【课程背景】

“杀不死我的，使我更强大”——尼采

“有些事情能从冲击中受益，当暴露在波动性、随机性、混乱和压力、风险和不确定性下时，它们反而能茁壮成长和壮大”，这就是反脆弱。

金融市场，变幻莫测；产品体系，多样繁杂；银行工作，压力山大。作为银行的营销人员，需要专业的知识面对客户，更需要强大的内心面对自己、直面压力、管理情绪，学会从不确定性中受益。

那些能以更加饱满的热情投入到拜访客户、电话访销；能做到换位思考，体谅客户的难处，尽可能多地为客户争取利益；善于倾听客户抱怨，解决问题，学会与客户保持情感交流，取得信任的营销人员一定会表现得越来越出色。

【课程目的】

掌握若干心理学要点，提升自己的觉察力、洞察力、自我激励能力和情绪管理能力，修炼高情商，改善情感交流，促进关系和谐，赢得生活与事业的平衡。

【课程相关】

课程对象：财富顾问、理财经理、市场经理、个贷经理、大堂主管等

课程时间：2天

【课程大纲】

第一部分：自我激励与成长

个体有一种天性——相信他们是凭自己的意志力来活动的，是因为他们想做，而不是他们不得不做。

1、魅力：由内而外

- ◇ 自我效能
- ◇ 习得性无助

讨论：如何保持职场自信

2、心理品质：应对不确定

- ◇ 内外控——人格模式转变
- ◇ 成长路径——成长型思维与固定型思维
- ◇ 积极主动——关注圈与影响圈
- ◇ 意志力——延迟满足与即时享受
- ◇ 人生模式——熵减

——案例讨论：大环境下的个人如何选择

——视频案例：延迟满足与即时满足

——行动计划：影响圈建立

3、信任：个人品牌

- ◇ 诚实
- ◇ 动机
- ◇ 专业
- ◇ 成果

——讨论：理财经理最难打破的是什么

——方法：消除不良动机的三种策略

——案例：诚信的建立

第二部分：拥抱压力，管理情绪

认清压力的本质，从情绪的产生，分类，价值与影响出发，学会管理好自己

以及处理好他人情绪，营造积极的工作氛围。

1、揭开压力面纱

- ◇ 压力与刺激
- ◇ 压力与快乐
- ◇ 心流——米哈里·契克森米哈
- ◇ 控制——埃伦·兰格
- ◇ 压力与内分泌系统
 - 讨论：精神熵的应用
 - 方法：心流产生的条件
 - 讨论：经常所说的紧张是什么，放松又是什么
 - 案例：压力大时为什么容易发脾气
 - 方法：理财经理放松的六大策略

2、探询情绪秘密

- ◇ 情绪与心理健康
- ◇ “巨婴”的全能自恋
- ◇ 依恋关系与情绪稳定性
- ◇ 情绪表达的四个层次
- ◇ 基于情绪表达的沟通技术
- ◇ 常见的负面情绪：恐怕、愤怒、焦虑、悲伤、羞耻
- ◇ 如何面对负面情绪
 - 现场测评：你的情绪敏感度
 - 互动讨论：你的愤怒来源于哪里
 - 情景演练：如何表达出自己的负面情绪
 - 案例讨论：为什么把最坏的脾气都给了家人
 - 案例讨论：上了一天班，非常烦，怎么解决
 - 工具应用：负面情绪处理三部曲现场应用

第三部分：人际交往，影响他人

通过乔哈里之窗，建立信任；学会非暴力沟通，表达真诚；了解反馈的真相，

协助自我成长；掌握心理技术，影响客户。

1、对内沟通：润物无声

- ◇ 清晰表达观点
- ◇ 表达情感关怀
- ◇ 基于事实表达需要
- ◇ 心理技术的应用
- 讨论：凭什么获得信任
- 情景练习：同理心的沟通
- 情景互动：平行沟通与交叉沟通？
- 实用工具：非暴力沟通

2、对外沟通：影响无形

- ◇ 经典条件反射与影响
- ◇ 服从与影响
- ◇ 认知失调与态度
- ◇ 说服的阶段
- ◇ 说服的路径
- 案例：不同的人群说服方法的差异
- 工具：BYAF 说服
- 方法：权威的表达方式
- 工具：理财经理的营销武器