

《心态决定成败》

主讲老师：刘飞老师

课程背景：

员工工作是一种每天应对各种压力的工种，甚至每天面临着各种拒绝。良好的心态是员工必须的要素。如何识别员工的不良心态？如何建立员工人员的正确心态？如何排解压力？如何处理各种工作中以及客户带给我们的压力？

本课程结合刘老师多年的员工经验以及员工团队的管理经验，结合知识讲解、案例教学、行动学习工作坊等多种形式，帮你打通任督二脉，成为一位专业的员工高手。轻松让您的员工业绩翻倍。梳理出自己企业的一套员工管理工具和流程。让员工从“艺术”变为“科学”。

课程收益：

了解员工人员的九大负面心态

掌握员工的四大黄金思维

掌握员工的六大积极心态

掌握排解压力的方法

清楚人际的四类沟通风格与沟通技巧

课程时间：一天6小时

课程对象：一线营销人员、全体员工

授课模式：面授

课程大纲：

第一章：员工人员的职业素养与心态概论

- 1、员工的四大类型
- 2、四类员工对应我们该具备的四种能力
- 3、心态对我们的影响
 - a.对形象的影响—相由心生
 - b.对业绩的影响
 - c.对能力的影响
 - d.对健康的影响 **案例：二战时的德国死囚**

第二章：员工心态的三大陷阱

第一陷阱：太把自己当回事

- 一、自以为是
 1. 认为自己的成功是必然，别人的成功是偶然
 2. 错把平台当本事
 3. 沉迷于过去的成功案例
 4. 归功于己，归过于外
 5. 过份的优越感

二、立场不稳

- 1.没有委身于团队
- 2.拉帮结派、结党营私 **案例：《投名状》晚清的腐败**
- 3.成天抱怨

第二陷阱：太不把自己当回事

一、优柔寡断

- 1.不自信

2.不敢投入，错失良机

二、只谈苦劳不谈功劳

三、不够上进

1.不爱学习

2.妒贤嫉能（遇到高手不交）

第三陷阱：缺乏驱动力

一、没有梦想和目标

二、缺乏感恩（家人、生活、工作、领导、同事）

第三章：员工思维的四大王牌

一、结果导向

1. 态度不是结果

2. 岗位职责不是结果

3. 接口不是结果

4. 检验结果的核心3要素

a、结果是给谁看--客户价值

b、结果经得起衡量--可检查、可量化

c、结果要有价值--可交换

二、责任思维

结果与责任与回报之间的关联

三、经营心态（老板心态）

人生心态的晋级

1.打工心态-----尽力而为

2.经理人心态---全力以赴

3.老板心态-----全命以赴

四、反思思维（上半夜想想自己，下半夜想想别人）

第四章：员工心态之“六脉神剑”

一、阳光心态 **案例：塞翁失马焉知非福故事 穷秀才上京赶考**

二、乐观心态 **案例：老太太的两个儿子做生意**

三、感恩心态

四、共赢心态（合作，成就他人就是成就自己）

五、上进心态（学习使人进步）

六、狼性心态（目标感，团队合作） **故事：和朋友迷失在原始森林 案例：西游记团队**

第五章：压力（不良心态）的排解方法

一、产品有瑕疵

二、客户投诉

三、与领导发生冲突

四、拜访被客户屡次打击（拒绝、看不起）

五、业绩做不好 **案例：一个老乡的面试**

六、融入新环境

七、业绩遇到瓶颈

八、晋升遇到瓶颈

第六章：双赢思维与沟通技巧

- 1、社交风格的分析
 - 2、与孔雀型客户的交往
 - 3、与老虎型客户的交往
 - 4、与猫头鹰型客户的交往
 - 5、与考拉型客户的交往
 - 6、不同类型的人沟通策略 工具：客户性格分析表
 - 7、同事性格对应客户的角色
 - 8、四类社交风格的特征与表现
 - 9、四类社交风格的喜好和禁忌
 - 10、如何通过言行快速识别客户的社交风格
 - 11、如何投其所好分别搞定四类不同风格的客户
- 练习：小组每个人的性格特征

全员反思：公司失去我，会有损失吗？我们有没有可替代性？

总结：复盘改善与行动计划