

《情绪与压力管理，塑造积极阳光心态》

主讲：王庆晨老师

课程背景：

一个人能否做好工作，能否与人友好相处 20%靠智商，80%靠情商，而情商中最重要的就是如何处理好情绪。

客服工作充满压力与挑战，它需要员工大脑时刻保持清醒以应对各种突发状况，尤其处理客户抱怨与投诉时，客服人员与管理者的情绪变化势必影响其服务质量和水平。

心理学上讲，人的基本情绪有四种，即喜、怒、哀、惧。其中有三种是不良情绪，可见不良情绪对人的影响巨大，客服人员和管理者也不例外，也会受到不良情绪的影响。而压力造成的不良情绪，可能导致员工精神低迷、工作倦怠等，使企业请假率、抱怨率、离职率、事故率上升。

因此，管理好员工和自己的不良情绪，及时释放压力，树立积极阳光心态至关重要。

授课方式：

采用讲师讲述、案例分析、心态游戏、互动答疑、现场体验、情景模拟、实战演练等多种方式。

授课时长：

1天（6小时/天）

授课对象：

客服人员、销售人员、投诉处理人员、一线人员、班组长、基层管理者等。

课程收益：

1. 认知不良情绪危害；
2. 弄清压力产生来源；
3. 掌握有效减压方法，学会情绪自我管理；
4. 塑造积极阳光心态，快乐生活、快乐工作。

课程大纲：

一、情绪分类与控制

1. 什么是情绪？
2. 情绪的分类

分享：古人七情，如今四类

3. 情绪对我们的影响

- 积极情绪

案例：情绪好转带来的理智思维与行动

- 消极情绪

案例：情绪失控导致的恐怖后果与问题

- 费斯汀格

视频：我的情绪我做主，掌握你的 90%

4. 情绪控制的四种方法

练习：如何应用四种方法控制个人情绪

5. 情绪控制的三层境界

分享：你不知道情绪对五脏六腑的影响

6. 抑郁症状自检与突破

分享：轻度抑郁“行之有效”的缓解方法

二、压力自查与测试

1. 个人近期状态测试

互动：自检“你的压力程度”

2. 压力产生根源分析

➤ 能力问题

➤ 需求问题

3. 什么人没有压力？

讨论：男人压力大，还是女人压力大？

4. 压力对身体健康的影响

分享：压力对五脏六腑的严重影响

5. 女人缓解压力“三绝招”

6. 男人缓解压力“三误区”

分析：平时常见减压方法的利与弊

三、压力源传播与转换

1. 魔咒圈传播速度

互动：发现自己潜力的“神咒”

2. 来自语言的压力

分享：如何交代工作“双方”零压力

3. 来自行为的压力

游戏：让员工亲身体会压力是如何形成的

4. 换种方式看待压力源

教授：压力缓解与突破之“重新框架”

四、减压方法学与练

1. 信任交谈法

分享：无法平衡自己工作和家庭怎么办？

2. 开心物件法

讲述：被客户埋怨、责骂、刁难怎么办？

3. 感官带回法

体验：今天心情不好要上班、要接触客户怎么办？

4. 游戏工作法

分享：工作出现恐惧心理怎么办？指标压力很大怎么办？

5. 天使心态法

剖析：被客户埋怨、责骂、刁难怎么办？

6. 神秘祝福法

案例：被客户埋怨、责骂、刁难怎么办？

7. 保健按摩法

体验：学员亲身体会上述方法带来的减压快感

注：可根据客户需求及课前调研结果调整内容，量身定制课程。