

< 客户经理情绪与压力管理技巧 >

课程大纲

课时 1 天

人是企业中最重要资源，情绪是人的活动的动力源泉。忧愁、悲伤、愤怒、紧张、焦虑、痛苦、恐惧、憎恨……是销售精英在日常工作中最常见的消极心理体验，都可能会引起工作倦怠、工作积极性降低、工作效率下降等不良后果。良好的情绪氛围，可以促使销售精英们精神愉悦，互相激励，使银行低耗高效。

在日益激烈的竞争环境中，职场的素质和能力决定企业的命运。“幸福、健康、高效”的精英已经成为了企业最重要的财富。此项培训旨在帮助销售精英了解工作中所面临的普遍性压力、压力对人身心理健康和个人发展的影响，掌握长久保持良好心理状态的方法。通过培训将负面情绪进行引导，使其合理排遣和疏导销售工作中的各种压力，不影响正常工作和生活。舒缓的音乐、结合现场传授的技巧，在轻松愉快中得到身心的释放、愉快地获得改善自我压力的技巧。

培训方式：

采用现场学员积极参与的互动培训方式，包括：游戏启发，角色扮演，小组讨论等等，营造活泼、愉快的课堂气氛

课程目标

从心理学的角度，挖掘情绪的来源，从根本上找到情绪发生的心理动因，起到标本兼治的疏导作用；

从行为学的角度，了解人的情绪所引发的行为背后的出发点，从而改变因情绪所引致的负面行为；

在认识情绪的基础上，引入情绪智力，提高认识自身情绪、控制自身情绪状态、认识他人情绪并作为人际交往的指导、激励自己和他人等的的能力。

使学员具备有效处理压力的技能，让学员了解压力的心理学机制、发现自身的动机和需要、使自我目标从属于组织目标，提高学员处理压力的能力。

第一篇：情绪管理——快乐工作的秘诀

1. 客户经理的八种“颜色情绪病”
2. 情绪的两种类型
3. 情绪管理两层含义

4. 情绪管理三个理论
5. 情绪调控的法则
6. 情绪的表达，识别情绪

第二篇：探寻情绪的本原

1. 情绪是由想法而决定的。
2. 信念、价值观决定了你对刺激的反映方式
3. 情绪管理的三个层面（治疗层面、管理层面、预防层面）

第三篇：自我情绪管理的技术

道德修养与情绪控制

情绪控制的 5 中简单高效的方法

压力与情绪的关系

第四篇：压力的本质和来源分析

- A、心理压力是心理素质的反映
- B、心理压力是人性的扭曲
- C、心理压力是人格的反映
- D、压力是需要的不满足
- E、压力是对工作的不适应

第五篇：即时压力管理的核心方法

- A .呼吸法
- B .信号学习法：
- C .平衡思维练习法
- D .改变时间法
- E .定框法
- F .意象与情绪控制法

第六篇：长期压力管理的 18 种方法选讲（体验）

- 1、技术方案减压疗法
- 2、心理暗示减压疗法
- 3、中医养生减压疗法
- 4、情绪放松训练疗法
- 5、治疗音乐减压疗法
- 6、芳香精油减压疗法
- 7、五行音乐减压疗法
- 8、色彩能量减压疗法
- 9、营养调理减压疗法
- 10、保健按摩减压疗法
- 11、沐浴通络减压疗法
- 12、美容美体按摩减压疗法
- 13、肢体运动减压疗法

14、心理障碍运动疗法

15、宇宙冥想法

16、运动减压法

17、精油减压法

18、旅游减压法