

《心理解码》

图书基本信息

书名：《心理解码》

13位ISBN编号：9787508396507

10位ISBN编号：7508396502

出版时间：2010-1

出版社：梅雨霖、梅薇薇 中国电力出版社 (2010-01出版)

页数：215

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《心理解码》

内容概要

《心理解码》较系统介绍了电网客服人员工作中的常用心理学知识及基本心理疾病的防范、疏导与治疗方法，简明实用，易懂易学，基本能满足从事客服工作或服务时的实际应用需要，是现代化建设中提高电网客服工作人员整体基础素养的实用心理知识读本。《心理解码》既可作普通员工培训教材，也可供管理人员作优化管理的工具书来自学使用。

《心理解码》

作者简介

梅雨霖，教授，江西湖口县人。先后执教于北京中医学院、北京第二外国语学院、中央广播电视大学、九江学院。主要研究：文秘、职业、公共关系、中医保健。主编高校及研究生教材7本，出版各类专著20多本。部分作品入选“十一五”国家重点图书，部分作品被介绍到台湾、香港地区及新加坡等国家。梅薇薇，江西九江市人，原为高校教师，现供职于深圳招商银行。主编高校教材2本，出版专著5本。

书籍目录

呵护心灵 心理知识 1. 心理和心理学 2. 服务心理学 3. 人本心理学 4. 行为心理 5. 心理距离 6. 心理气氛 7. 心理疲劳 8. 什么叫心境 9. 什么是个性 10. 什么是认知理论 11. 什么是记忆 12. 瞬时记忆、短时记忆、长时记忆 13. 遗忘现象 14. 智商 15. 情商 16. 挫折 17. 挫折商 18. 自我意识 19. 什么叫利手 20. 什么叫顿悟 21. 什么是联觉 22. 什么是知觉别人 23. 变态心理 24. 男女心理上有何差异 心理透视 25. 健康的心理态度 26. 怎样评估自己的心理是否健康 27. 怎样保持自己的心理健康 28. 人的心理疾病是怎样产生的 29. 心理疾病的可怕后果 30. 常见的心理冲突类型 31. 心理防御机制 32. 自然状态下,人怎样进行自我心理防御 33. 构建自我定向心理防御机制 34. 不正确的客服心理 35. 影响客服质量的心理障碍 36. 关注影响客服人员心理的非客服因素 37. 怎样解决影响客服人员心理的非客服因素 38. 正视情绪劳动及其影响因素 39. 注重公司的利益是不是意味着要欺骗客户 40. 催交电费是向客户求乞吗 41. 客服人员总是徘徊在自卑与自信之间吗 42. “似曾相识”是怎么回事 43. “我”刚开口就被客户拒绝,自己感觉很失败 44. 繁忙才能有丰硕的收获 45. 算好八小时内外的总体账 心理应用 46. 什么叫职业素质 47. 怎样锤炼良好的心理素质 48. 客服人员应怎样培养自信 49. 客服:工作人员必须调适的几种心理 50. 心理调适的目标是什么 51. 心理调适有哪些方法 52. 遇到客户训斥时的心理调适 53. 怎样提高对自我的评价 54. 怎样从压力中磨炼出实力 55. 怎样排减抑郁心理 56. 怎样排解职业厌倦 57. 怎样克服月良社交焦虑障碍 58. 怎样克服说谎心理 59. 面对无端责骂时的心理疏导 60. 面对无理撒泼者的心理疏导 61. 面对客户威胁时的心理疏导 62. 怎样发挥好体态的作用 63. 怎样发挥好声音的作用 64. 客服工作人员的躯体化症状有何差异 65. 客服工作人员的强迫症状有何差异 66. 怎样克服嫉妒心理 67. “让客户听见你的微笑”究竟有多难 68. 建议专设一条客服人员人工心理热线 69. 把无知的咨询当作开心果 70. 创造条件让企业领导参与客服工作 71. 轮岗是对客服工作人员的心理调节 72. 客户为什么会有抱怨心理 73. 怎样在实践中转变观念 74. 怎样保持好心境的平和 心病诊疗 75. 偏执型人格障碍 76. 分裂型人格障碍 77. 攻击型人格障碍 78. 癯病型人格障碍 79. 强迫型人格障碍 80. 回避型人格障碍 81. 依赖型人格障碍 82. 自恋型人格障碍 83. 反社会型人格障碍 84. 自私性异常心理 85. 贪婪性异常心理 86. 吝啬性异常心理 87. 空虚性异常心理 88. 压抑性异常心理 89. 迷信性异常心理 90. 浮躁性异常心理 91. 虚荣性异常心理 92. 自我封闭性异常心理 93. 病态怀旧性异常心理 94. 定势错位性异常心理 心理测评 链接1 气质类型测评 链接2 性格类型测评 链接3 责任心测评 链接4 社交障碍测评 链接5 异常人格的表现 链接6 抗挫折能力测评

章节摘录

插图：认知理论也叫刺激反应理论，是指学习或工作者只需要对所观察的东西进行认知加工，就能从中学习到正面或反面的东西。比如小孩子观看多了暴力电影之后，不知不觉也就助长出了暴力行为。认知理论实际上是联想理论的产物，具体包括尝试错误学说、条件反射学说、操作条件反射学说等，都是大致地相对划分的。认知理论要求客服单位的领导一定要千方百计营造好自己所在单位的良好小环境，让这样的良好小环境来对客服工作人员进行良性的正面导向。记忆是过去事物在人们头脑中的储存和重现。记忆有个反映的过程，它包括识记、保持、再认识或重现等基本过程。识记是记忆过程的开端，通过对客观事物的反复感知，从而形成比较巩固的联系。保持是对识记的进一步巩固，能较长时间留在人脑中。再认识是经历过的事物重新出现时，能确认出来。重现是当过去的事物不在面前时，能在脑海中自行还原出原来的形象。这几个过程都是相互联系的。其中，识记和保持是再认识和重现的前提，而再认识和重现则是识记和保持的结果。

《心理解码》

编辑推荐

《心理解码》：服务是外化，心理是内质，良好心态更利于优化服务。

《心理解码》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu000.com