

做好这6点才是“职场高情商”(图)

【阿波罗新闻网 2016-03-11 讯】



1

没谁会为你的情绪买单

无论是刚刚进入药店工作的新员工，还是资历长久的老员工，情绪化的工作态度都是最要不得的——没有谁愿意为你的情绪买单，这更是非常不专业的表现。

优秀的员工往往自我意识很强、很有自己的想法。但是如果从优秀更进一步的话，那首先要成长为一个理智的人，遇事不慌乱。

药店的工作属于服务行业，人来人往，难免会遇到不顺心的事，是像泼妇一样骂街还是做个沉稳解决事情的人，前者后者谁更会受顾客和老板的喜欢，一目了然。

2

听天由命不可取争取机会才是真

“就这样吧”、“无所谓”是很多人的口头禅，但是对于优秀的员工而言，无论大事小事他们都不会置之不理，而是致力于解决他们。

当你的店长、老板和同事把事情交给你之前，对你是有个定位和预期的，他会在心里有个估测：你能做到怎样的程度。

这种时候你就应该琢磨怎么能把事情做到百分之一百二十，哪怕只是做个简单的表格，给会员打一个电话，都有一定可以改进的地方。

3

你说的每句话都可能为其买单

确保你对顾客说的每一句话，你工作中的每一次表现都一定是要经过思考的。

不要相信所谓的灵光乍现，那都是深思熟虑后和积累经验后的成果。

有些人在别人保持沉默时，能够说出自己的想法，不管是问出某个艰难或者尴尬的问题，还是挑战某个权威的决定。所有的行为都会先考虑清楚，然后才选择最合适的时间地点说出自己的意见。

4

情商高的人从来不刻意回避冲突

在与顾客沟通和领导以及同事交流的过程中出现争议是不可避免的，不要主动创造冲突，但也不要刻意回避，当它发生时，正确的做法是在明确表达个人立场的同时保持住自己的镇定自若。

站在对方的角度看问题，将自己放在次要的位置上，去思考产生冲突的原因和解决方案。尽量避免使用第一人称“我”，放低身段，在冷场和焦灼的情况下，没人站出来时低调解决问题。

5

关注最重要的事情别让“飞机坠落”

初入门的飞行员经常听到的一句话就是“周围事情再糟，也不要忘了开飞机这件事本身”。空难的产生大多时候都是因为飞机降落时飞行员无法保持高度集中的注意力，难以对出现的问题进行及时的判断分析。

工作中，你能够理解“全身关注开好飞机”的意义吗？不因为某些脾气暴躁的顾客、小范围的争吵或药店里一些同事之间的琐事而分心。清晰地分辨出哪些是核心问题，而哪些又是背景噪音——只关注最关键的那部分。

6

做个“耐撕”的人真的挺重要

每个员工在工作中都会遇到“难搞”的顾客，与这些人打交道实在是一件费时费力的事情。

高情商的人，往往能够通过保持个人的良好情绪，与这些“刺儿头”来回磨。他们呢会尽可能理智地处理一切状况、控制好自己的个人情绪，不让自己的愤怒与沮丧情绪火上浇油。他们也能够客观考虑对方顾客的观点，从共同利益出发找到合适的解决办法。

[阿波罗网](#)责任编辑：宋云 来源：中国药店

本文URL: <http://https://www.aboluowang.com/2016/0311/706188.html>

[郑重声明: 新闻和文章取自世界媒体和论坛, 本则消息未经严格核实, 也不代表《阿波罗网》观点。]