

《政务一线服务礼仪与沟通能力提升实训》

【培训背景】

随着自媒体时代的到来，公众对政务服务的要求越来越高。政务服务单位的服务品质，更是当今社会居高不下热议的话题。新常态下如何提升一线政务服务水平，满足公众对服务的需求，已成为摆在政务服务单位面前的一个重大课题。增强政务接待服务的专业性和与公众沟通的人性化，才能提高工作效率和政务服务质量。具有良好礼仪修养的政务人员可以使社会大众产生良好的印象，从而赢得社会大众的好感与信任，形成独特的竞争优势，提升政府形象在公众中的美誉度。

【培训时间】 共计 1-2 天（6 课时/天）

【培训人员】 政务窗口人员、柜面人员、办公室人员等

【培训目标】

- ✚ 塑造与政务人员公职形象、与公众满意暖心形象相匹配的专业形象；
- ✚ 提高职业化素养，提升政务人员对公众服务的积极向上的精神面貌；
- ✚ 提升政务沟通能力，避免因沟通不当带来的冲突及投诉，能及时有效合情合理化解投诉；
- ✚ 将传统文化与新时代服务理念融入到服务精神中，并落实到工作中，提升政务服务的公众形象。

【培训方式】 理论讲授 + 小组研讨 + 互动训练 + 情景模拟演练 + 案例分析 + 现场答疑

【培训特色】

- “学中做，做中觉”为主旨的体验式内训课堂，让培训更加落地；
- 课堂气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 命题式情景模拟训练，深度巩固和强化学习成果。

【课程大纲】

破冰+导入

第一篇 政务服务礼仪认知，改变由心出发

一、先知礼，而成仪

二、政务服务与礼仪的关系

第二篇 政务服务阳光心态，激发工作正能量

一、政务服务特点分析

二、阳光心态的重要作用

三、阳光心态和我们的关系

四、寻找工作技能内驱力

五、快乐情绪加油站

第三篇 政务服务礼仪情景式应用实训，行动落地

一、可怕的“第一”印象

二、政务服务之仪容礼仪

三、政务服务之仪表礼仪

四、政务服务之微笑礼仪

五、政务服务之手势礼仪

六、政务服务之服务流程训练

七、政府服务之办公室礼仪训练

第四篇 政务服务沟通礼仪与投诉处理

一、政务服务中的称呼

二、政务服务中的禁用语

三、政务服务中的十大类文明用语

四、政务服务中的有效沟通技巧

1、表示尊重的技巧

2、恰当提问的技巧

3、专业倾听的技巧

4、及时反馈的技巧

5、准确表达的技巧

6、艺术赞美的技巧

五、关于投诉，你必须要知道

1、认知投诉

2、解读投诉的背后潜藏危害

3、从心理学角度解读投诉可能发生的信号

六、投诉处理实战训练

1、投诉产生的原因分析

2、处理投诉的基本原则

3、处理投诉常见语言禁忌

4、处理客户投诉的心理学技巧应用

5、处理投诉的具体步骤与方法训练