

政务人员服务沟通技巧

课程背景：

你只有把老百姓放在心上，老百姓才会让你坐在台上——温家宝

公务员作为一个特殊的职业群体，应当将服务作为一切工作的根本宗旨，要有一切为公，积极向上的公共精神，要把为群众服务作为一种价值观念来强化。

政务就是服务，公务员就是服务员，公务员的服务沟通能力直接决定了其服务的质量，《政务人员服务沟通技巧》这个课程从两个维度进行解读，第一，政务人员为什么要有服务意识以及意识到服务的重要性；第二，从沟通的内涵到沟通的7大技巧直接拿来就用。政务人员的形象直接代表的就是政府的形象。

公务员只有提高自身的服务意识，才有可能密切的联系群众，将政务工作做扎实，做到位，成为人民满意的服务员。

始终与人民心心相印——习近平

课程收益：

- 1、提升政务人员整体素质
- 2、规范政务人员职业行为
- 3、增强政务人员服务意识
- 4、树立政务人员职业形象

课程特色：

- 1、系统性的服务意识与沟通技巧内容，由内而外从观念转变到职场践行。
- 2、丰富且实效的授课方式。互动、体验、角色扮演、实例操作，让学员在练中学，学中练，避免“学而不用，听了就忘”。
- 3、大量最鲜活的服务意识实战教学案例，提高服务意识和服务水平，塑造个人专业服务形象。

课程时间：0.5天，6小时/天

授课对象：政府工作人员 街道社区工作人员

课程内容：

第一讲 提高公务员的服务意识

1. 公务员为什么要提升服务意识？

你只有把老百姓放在心上，老百姓才会让你坐在台上
——温家宝

- 1) 树立“政务就是服务，公务员就是服务员”的理念
案例分析
- 2) 公务员提升服务意识的“五有”和“五好”
小组研讨：你所经历的优质服务？

第二讲 语言沟通的作用

1. 什么是沟通
2. 沟通的重要性
3. 沟通的三个步骤
4. 沟通中有效反馈的技巧
5. 如何处理异议

第三讲 非语言沟通的技巧

1. 非语言沟通之形象
2. 非语言沟通之肢体语言
3. 非语言沟通之语音语调

第四讲 沟通的障碍

1. 沟通存在哪些障碍
2. 沟通的漏斗

第五讲 有效沟通的七大技巧

1. 沟通中“说”的技巧，使用恰当的语言
2. 沟通中“听”的技巧，有效捕捉信息
测试：相互练习
3. 沟通中“问”的艺术，提升你的说服力
4. 沟通中“赞美”的魅力

练习：相互赞美

5. 沟通中“感谢”的力量
6. 同理心沟通，增强自我认同感

工具：同理心公式

7. 人际沟通两大法则

第六讲 如何做好上行沟通 下行沟通与平行沟通

1. 管理好上级的沟通技巧

案例分析

2. 管理好同事的沟通技巧

案例分析

3. 管理好下级的沟通技巧

案例分析

上课方式：

授课方法：交互式教学，讲解与现场示范并重 案例分析 小组讨论

角色情景演练

辅助教材：投影仪 白板 电脑 翻页笔 白纸