

《政务群众服务质量提升沟通与表达》

【课程背景】

当下“简政放权、放管结合、优化服务”的政务服务改革正持续朝着深入和有序的方向推进。作为城市名片的政务服务大厅如何提升服务，树立名片效应是一件非常重要的事情。提升服务水平，规范服务流程，提高服务质量，提高服务效率，需要一支训练有素的服务队伍。

本课程方案根据政务大厅服务工作的特征，及其工作需求，结合国家政务服务理念量身定制。让学员在课堂上“弘扬 PK 精神，落地轻松氛围”，实现政府窗口单位“店小二精神”的工作理念。

【课程目标】

1. 培训结束后，学员全职服务意识与服务理念得到提升；
2. 培训结束后，学员能够掌握有效的倾听与沟通方式；
3. 培训结束后，学员能够积极应对客户投诉与危机应对。

【课程对象】

政务大厅工作人员

【课程内容】

一、心服务——服务意识与服务理念提升

1. 游戏体验—服务意识的挖掘与培养
2. 服务他人及提升自我的认知理念

3.优质服务=满意+惊喜的服务（发现+满足+超越）

4.服务对象为什么不满意？

(1) 服务对象不满意的原因分析

(2) 怎样理解 $100-1=0$

5.让服务对象满意的四种能力（案例体验）

(1) 语言能力

(2) 判断能力

(3) 业务能力

(4) 主动能力

6.服务只有更好没有*好（案例分享）

(1) 提供满意惊喜服务的服务体验

(2) 有温度的服务在于为他人着想

二、馨语言——倾听与沟通的有效链接

1.政务服务用语的规范与禁忌（场景模拟）

(1) 需要规避的 15 种语言禁忌

(2) 标准的四部曲话术

2.倾听让你能够了解你的服务对象——倾听的作用与要领（案例体验）

(1) 倾听的四个分层

(2) 倾听的基本要领

(3) 倾听的四个禁忌

(4) 有效倾听的三个法则

(5) 满意的反馈与回应表达话术

3.如何把话说到服务对象的心坎上（案例体验）

(1) 换位思考

(2) 共情法则

(3) 正确致歉

(4) 共同面对

4.沟通的五大障碍排除（游戏体验）

(1) 自以为是

(2) 唯我独尊

(3) 主观臆断

(4) 先入为主

(5) 目标不明

5.正确面对投诉与抱怨的心态

(1) 处理好 1 个投诉等于赢得 15 个口碑

(2) 投诉与抱怨说明我们的服务有漏洞

(3) 投诉与抱怨是我们提升改进的新机遇

(4) 投诉与抱怨说明客户对我们的服务有期待

6.处理投诉有抱怨的沟通技巧和流程

(1) 用心倾听—客户期望得到关注与重视

(2) 平复情绪—平复情绪的三种有效话术

(3) 确认问题——引导客户讲清问题，并判断期问题背后的需求

(4) 快速解决——如能保证解决质量，能多快就多快

(5) 承诺兑现——ATP 法则

(6) 满意询问——落实投诉，建立信任感

7.情景模拟训练，现场分组演练

(1) 有 1 位服务对象因等候太久而大声抱怨我们服务效率低下，请模拟沟通处理过程。

(2) 客户因不明白医疗保险二次报销政策反复询问，不肯离开窗口。请模拟沟通处理服务现场。

(3) 客户办理房产继承资料不全，但又急于办理，话语表述急切暴躁。请模拟现场沟通处理。

(4) 请现场学员提供并再现工作中遇到的实际服务纠纷与困难场景。