

办税服务厅金牌服务礼仪

课程收益：

深入贯彻党的十九大精神，积极推进税务工作的有序开展，提高干部素质，提升税务形象，营造和谐环境，增强税务工作软实力，保证各项税务信息能够有效的宣传，提高税务部门的税务信息透明化、规范化，着力构建以税务信息透明为导向，税务政策渗透式宣传为着力点，税收工作信息化为支撑的现代化税收管理新模式。

本培训课程旨在通过纳税服务礼仪规范、客户沟通及突发事件处理等多个模块，提升办税窗口服务意识和服务质量，促进征纳关系和谐发展，展现良好的职业素养和礼仪修养，提升税务窗口文明服务形象和纳税人满意度

塑造税务工作的美誉度，办税人员培训势在必行！

课程时间：1-2天，6小时/天（根据客户具体需求进行调节）

课程方式：幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

课程对象：服务人员

课程大纲

第一讲：树立卓越的服务意识和心态

一、 领悟服务的真谛

1. 从纳税服务发展来看
2. 从办税服务厅职能来看
3. 从礼仪的作用来看
4. 从目前税务人员在应用礼仪方面存在的问题来看

二、 什么是服务的三重境界

三、 马斯洛人类需求层次论的启迪

四、 态度决定一切

1. 礼仪的概念
2. 礼仪的界定
3. 礼仪的要旨
4. 税务礼仪的原则

五、 五大优质服务心态

1. 感恩之心
2. 自信之心
3. 热情之心
4. 宽容之心
5. 危机之心

六、 税务礼仪的三大特点

1. 严肃性
2. 专业性

3、自律性

第二讲：服务大厅工作人员职业化形象塑造

一、穿出专业形象，优化税务精神

二、制服套装着装秘籍

1. 职业制服如何穿着？
2. 穿着细节
3. 整体的搭配
4. 胸牌等物品的佩戴
5. 着装禁忌

三、税务工作者妆容礼仪

1. 发型
2. 面容
3. 女士职业淡妆
4. 指甲
5. 口腔气味
6. 体味

第三讲：税务服务厅优质服务仪态

一、岗位标准站姿

二、面对纳税人时的坐姿

三、营业厅内的行姿

1. 穿过长廊
2. 上下楼梯
3. 进出房门

四、标准拾物蹲姿

情境演练：案例呈现、展示典型接待要求，并练习。

第四讲：服务厅接待纳税人服务流程礼仪

1. 迎送纳税人
2. 叫号手势训练
3. 面部表情：微笑示意与眼神关注
4. 服务标准化语言及敬语使用
5. 业务办理——准确、快捷、高效
6. 递送凭据手势
7. 送客礼仪

第五讲：零障碍客户沟通礼仪

一、客户沟通三大心理效应

1. 首因效应
2. 近因效应
3. 晕轮效应

二、超级实用客户沟通技巧

1. 态度性技巧
2. 行为性技巧
3. 倾听技巧
4. 共情技巧

三、言语沟通技巧

1. 合适称谓
2. 赞美开场
3. 交替使用开放式和封闭式提问
4. 语言简洁幽默
5. 言语中的禁忌

四、非言语沟通技巧——“55387 定律”

1. 面部表情
2. 目光接触
3. 身体语言
4. 人际距离
5. 语音语调

伍、行动学习及情境演练：纳税人动线管理及标准化服务

1. 针对不同岗位，标准化服务流程
2. 行动学习：如何让我的岗位做得更优秀
3. 岗位代表总结展示，形成固化标准

第六讲：税务服务单位投诉管理

一、投诉的基本概念

二、纳税人投诉的应对方法客户

1. 投诉的原因解剖
2. 有效处理纳税人投诉的技巧
3. 处理纳税人投诉的谈判技巧
4. 建立有效处理投诉的团队

三、客户投诉预防

1. 重视投诉预防胜于临阵灭火
2. 强化服务技能，打造“零投诉”
3. 提升纳税人满意度，建立信任纽带

四、情境演练：案例呈现并树立典型处理方案

第七讲：突发事件应对管理

1. 办税服务厅突发事件分类
2. 应对突发事件的四项基本原则
3. 税务干部认知共识
4. 办税服务厅突发事件的领导机制
5. 办税服务厅突发事件的应急管理案例分析及演练
6. 情境演练：案例呈现并树立典型处理方案

课程中会有多处案例演练和模拟演练，真正做到让学员学到就能用到，用到就有效果！