

政务大厅金牌服务礼仪培训

培训师：张敏

课程背景：

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

本培训课程旨在通过政务服务礼仪规范、客户沟通及突发事件处理等多个模块，提升公共服务窗口服务意识和服务质量，促进社会关系和谐发展，展现良好的职业素养和礼仪修养，提升政务窗口文明服务形象和公民满意度，塑造政务工作的美誉度，政务人员培训势在必行！

培训人群：

政务大厅窗口服务人员

部分课程简介：

第一讲：树立卓越的服务意识和心态

- 一、领悟服务的真谛
- 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. 政务礼仪的原则
- 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、政务礼仪的三大特点
 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，优化政务精神
- 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、政务工作者妆容礼仪

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：政务服务厅优质服务仪态

- 一、岗位标准站姿
- 二、面对服务对象时的坐姿
- 三、服务大厅内的行姿
 1. 穿过长廊
 2. 上下楼梯
 3. 进出房门
- 四、标准拾物蹲姿

第四讲：服务大厅接待被服务人员的流程礼仪

1. 迎送来宾
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

第六讲：如何处理客户不满与投诉

1. 客户为何选择不投诉
2. 无法妥善处理投诉的后果
3. 怎样使投诉客户转变为粉丝客户
4. 处理投诉时的心态准备
5. 完善处理投诉的“四步曲”

第七讲：突发事件应对管理

1. 政务服务厅突发事件分类
2. 应对突发事件的四项基本原则
3. 政务干部认知共识
4. 政务服务厅突发事件的领导机制
5. 政务服务厅突发事件的应急管理案例分析及演练