

政府服务礼仪和沟通技能提升—潘海丹

《政府服务礼仪和沟通技能提升》



潘老师高级礼仪培训讲师

中国礼仪研究院院长

国际注册高级礼仪培训师

被河南省教育厅评为职业礼仪全国优秀

辅导教师

国际流行舞大赛决赛冠军

太平洋航空航天飞行公司执行 CEO

潘老师一站式礼仪教育创始人

百家城市文明建设礼仪顾问

女性学院特邀礼仪顾问

儿童礼仪教师礼仪品格教育产品课程的

研发和推广的专业儿童行为教育专家

.....

课程背景：

最近几年，一座座政务大厅拔地而起，政务办理向“一窗化”迈进。让人民群众“少跑腿，不跑腿”，让人民群众“只进一扇门，办好千万事”成为了政府对人民群众的承诺，赢得了广大人民群众的认可。政府正在用实际行动，彻底消灭“门难进，脸难看，跑断腿”的历史问题。在这次改革当中，很多政务中心的同志没能及时的转变思想，没能准确的找准自己的定位，没能及时的提高服务意识，仍旧保持“官僚主义”作风，置群众利益于不顾，懒政惰政，不作为。

这绝不是夸大其词，累累案例，不绝耳目。从前段时间引发舆

论关注的贵州毕节大方县政务服务中心工作人员“我就是上班爱玩手机，有本事去告老子”，到千里之外的广州女办事员摔电话怒怼群众“我就是这样办事的”，画面所及，令人瞠目。窗口人员静则慵懒散漫，不修边幅，动则脾气暴躁，态度恶劣，趾高气昂的与办事群众正面交锋。

【时间】 2天（12小时）

【课程收益】

- a)通过礼仪培训，使得客户了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态；
- b)全面掌握一线工作人员服务礼仪的基本规范，知晓姿态行为动作要领，提升个人形象；
- c)统一员工服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力。
- d)掌握重要的政务沟通技能，提升工作效率

【形式】 讲解、示范、案例分析、视频鉴赏、情景模拟、现场评点

【授课对象】 政务大厅经理、柜员、客户经理

【内容大纲】

第一讲、政务礼仪与国歌、国旗礼仪

礼仪的基本理念

为什么要学习政务礼仪

政务礼仪的特点

礼仪的最高境界是什么

第二讲、公务员的第一形象与塑造完美形象

仪容篇

面部修饰标准

得体的妆容以显示尊重

化妆应把握的基本规则

发式修饰标准

得体地使用香水

双手修饰标准

服饰篇

永远遵循 T.P.O 原则

外在形象及服饰的重要性

女公务员的形象要求

男公务员的形象要求

男性公务员形象提升的 5 要素

饰品佩戴标准

仪容仪表自我整理和检查

第三讲、公务员行为规范标准

微笑的训练-你的微笑价值百万

眼睛的训练-传递内心热情的第一通道

致意礼仪

标准站姿训练-反映精神状态的站姿

坐姿训练

走姿-规范及训练

取物蹲姿-规范及训练

标准手势-规范及训练

第四讲、接待礼仪

介绍-自我介绍和向他人介绍

称呼-在这个世界上最动听的声音永远是每个人的名字

名片

握手-这 5 秒钟意味着经济效益

拥抱礼仪

鼓掌礼仪 掌声大小，则应与气氛相协调为好。

迎送情景模拟及演练

第五讲、电话礼仪

接听和打电话程序

电话留言

移动电话礼仪

第六讲、会议礼仪 礼宾礼仪

会议座次礼规

轿车座次礼仪

照相座次礼规

其他座次礼规

第七讲、日常礼仪

上下楼梯引领礼仪

进出门礼仪

电梯礼仪

第八讲、公务交谈礼仪

1.什么是沟通

沟通的白金法则

游戏中总结沟通的双向性

声音的魅力²

了解自己的声音

音调、音量、语调和语速训练

充满感情的声音

礼貌语言的使用

倾听是最好的语言

由衷的赞美技巧

倾听的技巧

倾听后的有效回应

2.沟通的艺术

了解客户性格

客户心理性格分析

根据客户的认知程度处理
根据客户的理解程度处理
根据客户的语速语调处理
根据客户的情绪处理
分组情景演练
用顾客喜欢的方式说话
用妥善的措辞与客户交谈
灵活应对顾客的不满情绪
案例分析与情景演练

第九讲、面对抱怨与投诉

面对投诉客户的语言技巧
异议情况处理原则

产生不满、抱怨、投诉的三大原因：对产品和服务项目本身的不满；客户对服务人员的服务态度及技巧不满；客户自己的原因。

客户最需要什么？
彼此尊重、换位思考
客户情感需求
客户业务需求
职权之内的情况处理
职权之外的情况处理
替代方案 巧妙示弱

案例分析与情景演练