

# 《提供有温度的服务》

## ---行政窗口客服人员政务礼仪培训课纲

**课程背景：**行政窗口客服礼仪形象是国家公务机关及相关事业单位窗口客服人员本身形象风度以及修养的反映。窗口客服是否懂得和运用良好的政务基本礼仪，不仅反映出该客服自身的素质，而且也反映了所在单位的管理经营及文化水平。作为面向社会大众的事业单位，窗口客服人员，为人服务是其活动的主要形式。因此在与打交道、为客户搞好服务中，讲究礼貌、礼节，对于提升行政务工作人员服务质量具有重大意义。

**课程时间：**共计 2 天，12 课时

**课程对象：**行政窗口客服人员

**课程大纲：**

**第一讲：塑造良好而专业的职业形象**

女士着装标准

女士仪容仪表七大自然照

男士着装

男士仪容七大自然照

练习：仪容仪表自检与互检

**第二讲：优雅仪态成就审批局靓丽名片**

微笑运用：如何拥有友好迷人的表情？

眼神运用：眼神的角度、目光凝视区、目光运用中的忌讳

合适的距离？

练习：分组进行眼神的运用练习

挺拔的站姿：脚位、手位

练习：标准站姿训练

优雅高贵的坐姿：正位式、交叉式、开关式、重叠式、入座、离座

练习：标准坐姿训练

如何走出风度和气质：头正脰直肩开、面部表情、步度、手臂、节奏

练习：标准行姿训练

标准蹲姿：高低式、交叉式

练习：标准蹲姿训练

个人举止行为的注意事项

### **第三讲：标准商务礼仪构建良好客服口碑**

致意礼仪：微笑致意、起立致意、举手致意、点头致意、欠身致意

致意礼细节：致意顺序、形式并用、大方文雅、及时回礼

练习：致意礼仪的情景训练

介绍礼仪：介绍自己、介绍他人

介绍顺序、介绍手势

练习：介绍礼仪情景训练

握手礼仪：

观看视频

握手的正确动作

握手的先后顺序

握手的时间与力度

握手的禁忌

练习：握手礼仪训练

## 名片礼仪

名片的递送

名片的接受

名片礼仪注意事项

练习：名片礼仪训练

## 引导礼仪

引导位置

引导手势

引导语言

引导具体地点：走廊处、楼梯处、电梯处、开门和关门、会议室

练习：引导礼仪训练

## 电梯礼仪

等待电梯时

电梯内的注意事项

陪同客人乘坐电梯的注意事项

练习：电梯礼仪训练

## 电话礼仪

礼貌用语

打电话的正确方法

电话接听的正确方法

接打电话的禁忌

接打手机的注意事项

练习：电话手机礼仪训练

乘车礼仪

五人坐轿车的位次安排

大中型轿车的位次安排

位次礼仪

圆桌位次

长条桌位次

会议位次

问候的艺术

问候熟悉客户要注意哪些要点？

问候陌生客户的技能技巧？

得体的称呼

得体的称呼让你魅力无穷

称呼的转换让客户更受用？

案例演示

距离有度

不同情境下与客户的交往距离？

游戏分析：哪种距离让你不舒服？

#### **第四讲：美好口语提供有温度的服务**

什么是真正的服务用语

情景训练

#### **第五讲：服务礼仪情景剧精彩呈现**