

《政务窗口优质服务礼仪》课程大纲

【课程背景】

群众至上、服务至上是当今政务机关对外服务的精髓，没有统一的高品质服务规范和流程，必将造成群众办事的低效。因此，优质的政务窗口服务礼仪成为政府公共事业服务走向卓越的根本。

【课程收益】

1. 本课程将通过窗口优质服务礼仪系统而全面地提升参训人员整体职业素质；
2. 本课程将系统讲解政务窗口统一的服务规范化流程，打造一线人员之专业对外形象；
3. 通过对本课程的学习使政务人员能与办事群众零障碍沟通。从而提升群众的满意度，塑造政府部门的美誉度。

【课程时间】 12 课时/2 天

【课程对象】 企事业单位窗口工作人员

【课程方式】 幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练+小组 PK 等

【课程内容】

一、政务服务礼仪三大境界

- 1.关注流程及规范
- 2.关注客户需求
- 3.关注客户体验

二、何为客户体验

- 1.窗口政务服务客户满意度
- 2.政务服务的双重功能

三、政务服务礼仪的重要性

- 1.政务服务礼仪的重要性认知
- 2.首因效应、七七铁律、五五三八七原则

教学方式：热身游戏、互动、讲解

四、政务服务人员仪容塑造

1.女士仪容自测表、化妆规范

2.男士仪容自测表

3.巧用表情及微笑

案例分享

4.目光角度

5.政务礼仪礼仪三角区

6.政务礼仪微表情分析——“察言观色”的能力

7.微笑政务礼仪实训

1) 模拟微笑训练

2) 绽放微笑训练

3) 上拉嘴角训练

4) 掩面微笑训练

微笑政务礼仪训练

五、政务礼仪人员仪表塑造

1.TOP 原则

2.游戏：找错

3.政务服务工作中男士着装规范

1)西装

2)衬衫

3)领带

4)腰带、皮鞋、公文包、配饰

5)男士着装递进表

4.政务服务工作中女士着装规范

1) 套装

2) 衬衫、裙装、大衣、裤装

3) 配饰

4) 女士着装递进表

游戏：服装正式度

教学方式：案例分享、讲解、游戏等

六、政务窗口举止礼仪

1. 男士基本站姿

2. 女士基本站姿

3. 男士政务礼仪站姿

4. 女士政务礼仪站姿

5. 男士坐姿

6. 女士坐姿

案例：这种坐姿，为何“捅了大娄子”？

7. 服务礼仪入座手势

8. 服务礼仪指引手势

9. 服务礼仪指导填单手势

10. 服务礼仪递接物品手势

11. 服务礼仪扣门手势

12. 其他服务礼仪手势

第三节 实训及场景演练

1. 场景演练

2. 柜面政务服务礼仪流程实训

教学方式：实训为主、讲解、演示、案例、互动等等

第三维度 政务礼仪工作交往礼仪

**节问候礼仪

第二节称呼礼仪

第三节鞠躬礼仪

第四节握手礼仪

第五节名片礼仪

第六节电话礼仪

第七节引导礼仪

第八节奉茶礼仪

教学方式：实训为主、讲解、演示、案例、互动、图片等等

第四维度 政务礼仪沟通技巧

**节认识沟通

游戏

1.窗口政务礼仪中的两个“百分之七十”

2.窗口政务礼仪沟通漏斗图

第二节窗口政务礼仪沟通技巧

1.政务礼仪沟通技巧一：政务礼仪心态调整

A.成功公式

B.窗口政务礼仪“七色情绪谱”

2.政务礼仪沟通技巧二：重视和耐心

A.窗口政务礼仪投诉增多的深层次原因

B.耐心三阶段及对策

3.政务礼仪沟通技巧三：适宜的微笑

A.政务礼仪中适宜的微笑与不适宜的微笑

B.“三不要”和“四一样”

4.政务礼仪沟通技巧四：恰当的赞美

A.三 A 原则

B.游戏：戴高帽

5.政务礼仪沟通技巧五：倾听技巧

A.政务礼仪工作中倾听的姿态、目光等

B.政务礼仪工作中倾听的层次

6.政务礼仪沟通技巧六：不争执求一致

A.客户政务礼仪重中之重

B.化解政务礼仪争执六步走

7.窗口政务礼仪沟通技巧七：文明用语显素养

A.敬语的使用

B.语气和语调的运用

8.窗口政务礼仪沟通技巧八：应对不同客户的沟通技巧——DISC 沟通技巧

A.高 D 型沟通技巧

B.高 I 型沟通技巧

C.高 S 型沟通技巧

D.高 C 型沟通技巧

西游记人物 DISC 分析

教学方式：演示、案例、互动、游戏等