
用心服务——通过礼仪打造和谐警民关系

课程背景：

如何树立以民为本，为民服务的“服务意识”？如何提高公安系统工作人员的个人修养与整体素质？进一步规范和改善行政执法行为，修正个人不良作风？为进一步加强公安机关作风建设，提高公安机关窗口单位的工作质量和服务水平，为了提高公务员办事效率，规范工作行为，改善并维护公安形象，政府形象与国家形象，公安窗口服务礼仪就显得尤为重要，公安窗口服务礼仪是对国家公务员行为规则标准化、基本化、规范化的要求

课程收益：

- ✓ 提高公安系统窗口单位接待和服务群众的意识；
- ✓ 提高公安系统窗口单位能更好地为人民服务、为社会服务、为国家的社会主义现代化事业服务，提高办事效率、规范工作行为、提高我们爱岗敬业的精神；
- ✓ 改善、维护我们的国家形象、政府形象，公务员是政府的化身。

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：公安系统大厅窗口服务人员及相关人员

课程方式：通过理论讲解及现场演示等互动活动，帮助学员提升服务综合素质，内外兼修！

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

教学大纲：

第一讲：公安系统礼仪文化素养修炼

一、公安系统工作人员服务意识的建立

1. 什么是优质服务
2. 什么是服务意识

-
3. 我们服务的群众要什么？
 4. 大众对于服务的要求
 5. 服务的关键因素
 6. 先经营群众的心，再经营事

案例解析：报警的小王

二、公安系统工作人员服务礼仪概述

1. 礼仪的定义
2. 礼仪的最高境界
3. 公安系统服务礼仪对个人及国家的价值

第二讲：公安系统人员接待形象塑造——穿出正确的定位

一、如何走出“第一印象”怪圈

1. 印象管理：首轮效应定输赢
2. 影响第一印象的 3 个数字密码

案例解析：《IBM 的调研》

二、公安系统印象管理中的仪容礼仪

《礼记》君子九容：正仪容，齐颜色，修辞令

1. 发型中的气场法则

图片解析：不同发型的不同气场

2. 男公安人员仪容规范
3. 女公安人员仪容规范
4. 面部：眼睛、耳朵、鼻子、嘴部、脖颈
5. 手臂：肩臂、手掌、汗毛
6. 腿部：脚部、腿部
7. 仪容规范自测

三、公安系统印象管理中的仪表礼仪

1. 服务着装的三大原则
2. 服务的着装礼仪：
3. 制服的着装标准
4. 领带的正确佩戴方式
5. 工号牌的佩戴位置
6. 鞋袜的规范要求
7. 女性公务员淡妆要求
8. 仪表规范自测
9. 评选公安系统形象大使

第三讲：公安系统接待形象之优雅仪态举止——愉快、正确的姿态体现国家风貌

案例讨论：天安门国旗护卫队的启示

一、公安系统人员神态礼仪

1. 接待群众活动中的“表情控制”与“表情管理”
2. 如何通过目光礼仪增加亲和力，和谐警民关系
3. 如何通过微笑礼仪拉近与人民群众关系

实操训练：现场指导训练

二、公安系统人员仪态礼仪

1. 公安系统人员站姿礼仪
2. 公安系统人员坐姿礼仪
3. 公安系统人员走姿礼仪
4. 公安系统人员蹲姿礼仪
5. 公安系统人员手势礼仪

实操训练：现场指导训练

三、接待群众会面礼仪

1. 如何通过正确称呼礼仪让群众感受到尊重
2. 在接待中如何对人民群众做各种介绍
3. 如何通过握手礼仪让对方没有距离感
5. 接待中正确的斟茶礼仪
6. 接待中正确引领礼仪
7. 接待中正确的进出房门礼仪
8. 接待中正确的乘坐电梯礼仪

实操训练：现场指导训练

第四讲：公安系统人员接待沟通礼仪与应用——让对方感知你的温度

一、沟通的概述

1. 什么是好的警民沟通
2. 如何打开关闭的沟通之门
3. 与人民群众共情力的技巧模型

二、沟通中“说”的技巧

1. 与人民群众沟通的内容选择
2. 沟通语言的软垫式
3. 语言优化的技巧——慎用否定句

三、沟通中“听”的技巧

1. 聆听四步法则
2. 积极倾听与消极倾听对比

四、非言语沟通技巧

1. 身体语言的秘密
2. 人际沟通空间启示

3. 声音表情在沟通中的良好运用

五、与人民群众通讯沟通礼仪

1. 与人民群众电话沟通技巧

2. 电话沟通的语音、语调、语速、音量

3. 手机使用礼仪

4. 微信沟通礼仪