

政务大厅服务礼仪与沟通应对

课程背景：

政务大厅是政府部门整体形象的窗口，政务大厅服务人员的言行举止、职业素养，彰显出政府公务处事的态度与水平。服务有礼、言谈有心，能够看出服务人员的整体气质风度与精神面貌。政务服务礼仪事所属单位与国家软实力的重要体现。优质服务的体现，让老百姓满意的同时也无愧于公务员岗位，同时还是成就圆融人生的基本保障。

政务大厅服务礼仪，将工作人员行为举止礼仪与优质服务相结合，包含政务场合礼仪规范、政务人员角色定位、积极工作心态，应急投诉处理、自我情绪管理，帮助学员在岗位中清晰知道“有所为有所不为”，由此更好的发挥自己的岗位价值。

课程目标：

- 礼仪入心：建立贴心服务、从老百姓需求出发的服务心态
- 清晰角色：加强政务大厅人员对提升自我修养的意识
- 塑造形象：建立服务岗位形象标准、塑造符合岗位的专业形象
- 礼仪规范：细化岗位服务礼仪流程、掌握各流程节点礼仪标准
- 业务沟通：掌握岗位常用礼貌用语与话术、提升人际沟通敏感度
- 异议应对：掌握异议处理过程的应对能力、有效提升客户满意度

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：政务大厅工作人员、窗口工作人员

课程方式：课堂讲解、案例分析、角色扮演、情景模拟、视频观摩

课程大纲：

开场：案例引导&破冰

第一讲：政务礼仪概述

一、正确理解政务礼仪

1. 政务礼仪与个人关系

2. 创建和谐社会的原则

3. 政务礼仪的作用

二、岗位服务心态与角色转换

1. 有效互动与积极反馈

2. 精细服务应具备的五颗心

3. 业务办理时服务的细节管理

三、工作中的人岗合一

1. 职场角色界定

1) 生活角色

2) 社会角色

3) 性格角色

【案例】角色错位带来的后果

第二讲：政风正气——服务规范与形象塑造

一、角色定位与仪容仪表

1. 角色身份意识

2. 工作岗位角色

3. 仪容仪表标准

二、政务大厅工作人员的着装标准

1. 你的着装与岗位角色相符吗？

2. 政务大厅工作人员着装要点

3. 制服标准与着装禁忌

4. 制服穿着的搭配

【互动】《一页纸仪容管理》提升法

三、正气之风的举止管理

1. 举止是情绪延伸的表达

2. 目光礼仪传递的“心”意

3. 不同话题表情的禁忌

4. 微笑的真善美
5. 体态语体现的职业形象

【练习】结合工作场景小组演练

第三讲：行为合规——政务大厅服务礼仪提升

一、工作场合规范体态

1. 站姿、坐姿、走姿
2. 持、递、接、引领、引导、指示、指引

【训练】角色模拟规范化练习

二、政务大厅现场服务礼仪

1. 服务对象走近前台的礼仪
2. 与服务对象交递资料时礼仪
3. 需要服务对象填写资料时礼仪
4. 服务受理结束时礼仪
5. 服务对象提出咨询时礼仪
6. 遇服务对象提出表扬时礼仪
7. 让服务对象等候时谈话技巧

【训练】角色模拟规范化带话术练习

第四讲：言语合规——政务大厅人员沟通礼仪

一、沟通的认知

1. 沟通能力的定义
2. 有效沟通应具备的要素
3. 沟通之门-乔哈里窗解析

【讨论】打开沟通之门的话术

二、沟通中的服务岗位用语

1. 产生信任感的沟通三要素
2. 服务沟通的 3A 原则

3. 服务沟通六大关键点

4. 八大礼貌用语解析

三、服务沟通声音形象塑造

1. 声音中的亲和与感染力

2. 沟通中的声音形象三要素

1) 语言清晰

2) 节奏适中

3) 情绪同频

【练习】基础用语真诚度模拟训练

四、掌握有效的沟通反馈技巧

1. 倾听法-措词、认同、姿态

2. 认同法-有效应用肯定措辞

3. 赞美法-有效的情感提升法

【互动】面客时的沟通禁忌

【练习】话术讨论与练习

【工具】接打电话的技巧工作表

第五讲：应急管理——政务大厅人员投诉处理

一、服务投诉形成的四个层面

1. 态度层面

2. 沟通层面

3. 个人层面

4. 管理层面

二、从服务对象心理分析投诉原因

1. 需要被尊重

2. 需要被理解

3. 创造交流氛围

【思考】投诉抱怨带来的正向机遇

三、系统化的服务投诉应对

1. 常见投诉应对四个原则
2. 常见抱怨应对四个方法
3. 投诉抱怨应对黄金五流程

【讨论】案例研讨与应对流程分析（课前提供）

总结与答疑