

服务心动力

政务中心服务效能提升

课程背景：

任何工作都是人与人交往的过程，任何效益的开端都是对人的认同。读懂人便成功了一半，嘴巴会说谎，可行为不会。在提升服务之前要了解对方想要的服务的是什么？在解决沟通交流之前要知道对方想听什么，能听得进什么？在解决矛盾与客诉的时候要知道对方底线从何而来？

本课程结合心理学、行为学、人物性格分析为基础，通过仪容仪表、着装、颜色、款式去了解客户是什么样的人；通过行为心理学展现本单位人员的专业形态，反之了解客户的行为代表何种意义；从提升本单位服务细节与品质，细节决定成败，我们细致入微的服务，在提升客户满意度的同时亦可带动效益增长。

课程设置了小组讨论、案例分析、实景演练、沉浸式教学等形式，使员工在玩中学，学中用，清晰明了的掌握各场合的礼仪知识点，达到落地实用的效果。

课程收益：

政务形象树立——学习塑造员工的专业的职业形象，着装打扮职业规范，言行举止落落大方、举手投足得体优雅。反方向应用可以通过妆容、着装、款式、颜色等让员工清晰全面的了解客户人物性格。

意识现行——通过培训让员工掌握细致的服务礼仪，增强服务意识，参照高端服务礼仪的结合使本部更加提升层次，提升企业形象，提升企业效率，为企业的带来更全面的收益。

沟通与应变——通过从心理学、行为学整体培训有利于帮助员工获得工作中的应变灵感与策略并且掌握独特的方法技能和沟通计策。

课程时间：1天/6小时

课程对象：政务中心中基层管理人员，对外事务的管理者与接待人员，一线工作人员，新员工等

课程方式：引导式教学、案例分析+小组讨论+互动游戏+实景演练+沉浸式教学

课程特点：

- 配套课件及课件实用工具，留存、转训。配合受训单位工作内容，搭配相应服务流程，工作场景，细节掌控等系列问题。
- 针对各个岗位、各阶段特点，礼仪要点各有不同，讲解细致。
- 主要分为两大部分：礼仪与心理植入相结合，体系完整，实用且落地。

课程大纲：

第一部分：服务型政务服务的意识与客户心理行为分析

学习活动：完美服务之星自检

一、VUCA 时代群众对政务服务的需求

1. 服务意识提升能力模型
 2. 优质政务服务的五要素
 3. 良好服务意识和表现
 4. 服务中的角色认知与定位
 5. 影响服务满意度的 5 个维度
- 案例：政务服务意识缺失导致的投诉案例

二、客户心理与行为分析

1. 我们有哪些客户类型
 2. 不同类型群众人物的需求
 3. 不同类型的不同心理需求
 4. 如何满足不同群众的心理需求
- 性格测试：不同性格人物的服务方式

第二部分：以礼服人——仪容仪表与服务行为训练

一、服务形象影响力塑造

剖析实际工作场景：现阶段个人形之微的不足之处有哪些？

1. 怎样通过第一印象礼仪要点反映自己优点
2. 整理常用的政务中心着装规范

二、群众服务无声语言的亲和力训练

1. 45°角的沟通角度
2. 亲和力的专业形象打造
3. 微笑是亲和力的第一表现
4. 提升服务亲和力的眼神应用
 - 看哪里？在哪看？
 - 礼仪中的目光区域的运用
5. 与群众打招呼的方式有哪些？
 - 如何正确的称呼对方
 - 日常仍在延用的敬语
6. 打招呼的不同方法
 - 举手招迎礼
 - 服务握手礼

三、实际岗前及工作中的动线流程 MOT

1. 标准站姿的细微之处知识点
 - 同姿不同“气”
 - 用站姿读懂客户的内心

实景演练：根据本公司的工作流程进行现场工作服务礼仪演练

2. 积极服务的坐姿应用

通过坐姿与手部看心理

3. 稳重自信的走姿应用

实景演练：根据本政务中心工作流程进行现场工作服务礼仪演练

第三部分：提升群众/客户满意度的沟通技巧

- 思考讨论：服务沟通的障碍有哪些？

一、正确认识有效沟通

1. 表层客户分析
2. 深层客户分析
3. 你真的听懂客户说的话了吗？

■ 案例分析

4. 影响沟通到达率的6大要素分析
5. 根据“性格分析”特点，不同类型性格人物的沟通应对

二、政务服务中的主动倾听群众的诉求

1. 倾听与理解能力训练
2. 归纳对方问题
3. 适度适时打断对方的表达
4. 有效记录对方信息
5. 深入客户情境---摸透群众的心
6. 灵活应对群众诉求的表达方式

三、五大提问技巧运用

1. 征询性问题
2. 开放式问题
3. 针对性问题
4. 选择性问题
5. 引导式提问

四、让群众感受亲和力的表达

1. 同理心表达满足客户需求
2. 以“群众为中心”的沟通方法
3. 传递积极信息
4. 学会简单有用的赞美
5. 表达的逻辑训练

学习活动：沟通能力情境演练

总结与复盘