

# 政务大厅服务礼仪技能提升

服务型政府的代言·营商环境的缩影

## 【课程背景】

政务服务大厅，又称行政服务中心（包括综合行政服务中心和相关部门单独服务大厅）主要负责为人民群众和投资者提供各类行政审批及有关政策咨询服务，是各级政府实施政务公开、加强政务服务的重要平台，是践行为人民服务宗旨的前沿阵地，也是创建文明城市的重要载体。每一名窗口工作人员都是政府服务形象的代言，城市营商环境的缩影，社会文明建设的名片。

## 【课程价值】

一直以来为了更好的体现“以人为本、执政为民”的服务宗旨，打造阳光政府、服务型政府，提升人民群众的满意度、美誉度和获得感，各级部门对政务大厅文明礼仪建设都高度重视。提升工作人员自身素养和服务水准成为当下各级各类政务大厅重要需求和必然趋势。

## 【课程特色】

### 一、精细：设计精细

政务服务大厅是各级政府实施政务公开、加强政务服务的重要平台，是践行为人民服务宗旨的前沿阵地，也是创建文明城市的重要载体。因此《政务大厅服务礼仪技能提升》课程体系根据大厅实际工作需求，精雕内容，细化流

程，推出专属政务大厅的“五四三二一”培训体系，力保体现课程的专业度和精细化。

## 二．精准：对接精准

政务大厅面对的是形色各异来办理业务的群众，因此政务大厅礼仪培训要大处着眼，小处着手，精准对接群众需求，切实符合岗位职责，拒绝表面的形式化和简单的程式化。利用专业化、个性化、实用性的培训内容和教学方法，进一步提高工作人员的服务意识和技能，从而提升人民群众的满意度、美誉度和获得感。

## 三．精心：打磨精心

“外行看热闹内行看门道”，政务大厅服务礼仪看重的是严谨实用，任何徒有其表的内容都不能被真正认可和接受。因此只有实践才是检验课程的唯一标准。团队将礼仪专业培训结合实际工作，用一线的经验，一手的资料，一心的打磨，让您轻松掌握政务大厅服务礼仪的链条脉络，了解政务大厅实际工作的动线流程，驾驭大厅服务礼仪的重点难点。让您成为大厅实际工作需要，大厅领导认可，老百姓喜欢的专业政务大厅服务人员。

### 【课程时长】

1-5 天（每天 6 个课时，根据客户需求进行内容调整）

### 【课程大纲】

第一讲：政务服务内涵解析

- 1、政务大厅的定义和职责
- 2、新时代政务服务的内涵和特性
- 3、政务大厅服务对象的范围和特点
- 4、政务大厅服务的特有属性
- 5、服务型政府的外在呈现

## 第二讲：政务服务意识建立

- 1、政务服务的“三重境界”
- 2、政务服务的角度与身份定位
- 3、民众对政务服务的期待与需求
- 4、政务服务的“四大作用”
- 5、解密政务服务相关工作制度

## 第三讲：政务服务形象塑造

- 1、政务服务形象的“首因效应”
- 2、政务服务形象“三要素”
- 3、政务服务“四项职业修炼”
- 4、政务大厅仪容礼仪标准和应用
- 5、政务大厅仪表礼仪标准和应用

## 第四讲：政务服务表情管理

- 1、最能打动群众的政务服务

- 2、找到微笑的源动力
- 3、微笑的意义和价值
- 4、最具亲和力的微笑训练
- 5、透过窗口你能看到什么——“目光礼仪三要素”

#### 第五讲：政务服务举止有度

- 1、政务服务中的“同频理论”
- 2、政务大厅“举止有度”
- 3、符合政务服务需要的“站与坐”
- 4、政务服务中的手势礼仪
- 5、政务服务中的握手与递接
- 6、政务服务分岗位仪态礼仪综合演练

#### 第六讲：政务服务“听的艺术”

- 1、倾听的意义和价值
- 2、倾听的层次和内涵
- 3、SOFTEN的倾听原则
- 4、政务沟通中的倾听技巧
- 5、倾听的“三大禁忌”
- 6、政务窗口服务中的倾听练习

#### 第七讲：政务服务“问的技巧”

- 1、提问的作用和价值
- 2、四类提问的潜在信息
- 3、提问过多的消极影响
- 4、政务沟通中提问的类型和技巧
- 5、政务沟通中提问的实际演练

#### 第八讲：政务服务“说的门道”

- 1、信息传递中的“沟通漏斗”
- 2、与群众沟通中的“3A理论”
- 3、沟通中的“换位思考”
- 4、政务服务中的“五声训练”
- 5、有态度的声音服务
- 6、什么决定你的语言品质
- 7、政务公开电话中的礼仪规范
- 8、政务沟通综合场景演练

#### 第九讲：政务服务“心理按钮”

- 1、政务工作压力应对
- 2、政务服务情商管理
- 3、情商之大脑密码
- 4、高情商政务服务的“四大特征”
- 5、政务服务中的“ABC”法则

## 6、如何成为政务服务中的情商高手

### 第十讲：政务服务舆情处理

- 1、如何面对群众的抱怨
- 2、投诉产生的基本流程
- 3、处理投诉的“三大原则”
- 4、处理投诉的基本程序
- 5、赢得合作的“四大步骤”
- 6、投诉处理案例分析及场景模拟

### 第十一讲：政务大厅服务动线解析

- 1、带你了解政务大厅标准服务动线
- 2、引导服务动线职责及岗位规范
- 3、咨询服务动线职责及岗位规范
- 4、窗口服务动线职责及岗位规范
- 5、自助及线上服务动线职责及岗位规范

### 第十二讲：政务大厅服务岗位应用

- 1、引导服务岗位礼仪综合演练
- 2、咨询服务岗位礼仪综合演练
- 3、窗口服务岗位礼仪综合演练
- 4、自助及线上服务岗位礼仪综合演练

## 5、政务大厅服务全景综合岗位演练