

政务窗口——优质政务服务礼仪素养

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：

本课程将通过优质窗口服务礼仪八大模块，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，统一服务规范化流程，打造一线人员之专业对外形象，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：2天版，6小时/天

主讲老师：付曼田

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

课程大纲

第一模块：树立卓越的窗口服务意识和服务心态

一、领悟窗口服务的真谛

二、什么是服务的三重境界

1. 被动服务
2. 主动服务
3. 感动服务

案例解析：发生在银行大堂的一幕

三、马斯洛人类需求层次论的启迪

启示一：时光倒退 50 年，人们更在意什么？

启示二：当今为什么人们对服务态度很敏感？

启示三：服务客户的核心是什么？

四、态度决定一切

五、五大优质服务心态

1. 感恩之心
2. 自信之心
3. 热情之心
4. 宽容之心
5. 危机之心

第二模块：窗口服务人员职业化形象塑造

一、穿出政府形象——职场着装 TPO 原则

二、男士职业套装着装秘籍

1. 职业西服、西裤如何穿着？
2. 衬衫的穿着细节
3. 领带的搭配
4. 胸牌的佩戴高度

5. 如何让配饰为你的增值
——手表、公文包、眼镜、皮鞋
6. 如何处置钱夹、钥匙和手机？

三、女士职业套装配饰着装秘籍

1. 女士职业装穿着
2. 配饰：百变丝巾
3. 胸牌的佩戴高度
4. 丝袜可以不穿吗？
5. 皮鞋的款式如何影响销售？
6. 着装禁忌

四、职业妆容礼仪

1. 发型
2. 面容
3. 女士职业淡妆
4. 指甲
5. 口腔气味
6. 体味

第三模块：窗口人员仪容品位

一、男士职业仪容之品位

1. 发型
2. 男士修面
3. 指甲
4. 口腔气味
5. 体味

二、女士岗位优雅职业淡妆

1. 日常护肤步骤
2. 职业淡雅妆容步骤讲解
3. 淡雅妆容现场实操

第四模块：窗口优质服务仪态

一、岗位标准站姿

二、面对客户时的坐姿

三、营业厅内的行姿

1. 穿过长廊
2. 上下楼梯
3. 进出房门

四、标准拾物蹲姿

第五模块：政务窗口接待服务标准流程

一、迎送宾客

二、手势细节与禁忌

三、面部表情：微笑服务与眼神关注

四、服务标准化语言及敬语使用

五、业务办理——准确、快捷、高效

六、递送凭据手势

七、送客礼仪

第六模块：高情商沟通礼仪

一、超级实用客户沟通技巧

1. 态度性技巧

2. 行为性技巧

1) 倾听技巧

——倾听的五大层次

2) 共情技巧

——共情的三大方法

二、非言语沟通技巧——“55387 定律”

1. 面部表情

2. 目光接触

3. 身体语言

4. 人际距离

5. 语音语调

三、工作沟通礼仪

一、公众沟通

- 公众的不认可将导致

- 公众常见类型及特点

- 沟通六道

- 公众异议的处理：

二、同事沟通

- 彼此尊重，换位思考

- 工作场合，摒弃私人感情沟通

- 如有误会，诚心化解障碍

- 影响同事关系的十个“小节”（与领导、与同事）

第七模块：电话沟通礼仪

一、电话沟通技巧

二、电话沟通核心——通过电话让客户产生信赖感

三、电话沟通的语音、语调、语速、音量

四、接听电话如何应答？

五、拨打电话前的准备

1. 硬件的准备

2. 软件的准备

六、打出电话的注意事项和禁忌

1. 适宜的时间

2. 询问方便即刻转入主题

3. 注意时长

七、手机、微信使用礼仪

第八模块：如遇不满与投诉，如何处理？

一、对方为何选择投诉

二、无法妥善处理投诉的后果

1. 问题升级，不良后果加倍

2. 自媒体时代，客户口碑是特别需要的重视的

三、怎样使投诉客户转变为忠诚客户

四、处理投诉时的心态准备

五、完善处理投诉的“四步圆舞曲”

1.倾心静听

2.积极致歉

3.迅速响应

4.积极反馈

课程总结