

绽放服务之美 《政务窗口服务礼仪与场景实战应用》培训方案

主讲人：朱美林

课程背景：

政务窗口是政府密切联系群众的桥梁和纽带，为了进一步加强工作人员的作风建设，及时更新观念，找准工作定位，从感情上贴近群众，在工作上接近群众，真正做到急群众之所急，想群众之所想，让群众高兴而来，满意而归，切实提高行政服务效能。古语云：“仓廩实而知礼节，衣食足而知荣辱。荀子说过：“礼者，养也。”《礼记》则道：“以礼节之。”由此可知，学习礼仪、掌握礼仪、运用礼仪既可以提升个人品位与素养，又可以约束个人的言行举止与涉交往来。在这一意义上完全可以说，礼仪在我国的广泛普及，必将有助于社会主义精神文明的建设，必将有助于和谐社会的建立。事事合乎礼仪·处处表现自如。如何熟悉与掌握礼仪规范，在工作中展现您的风度与魅力？如何在工作场合恪尽职守，更好地为人民服务、为社会服务？

政府服务作为一个受理群众意见和建议的平台，已经成为各级政府机构和企事业单位各部门对外服务的统一窗口，作为政府服务的第一站，政府工作人员的规范服务和沟通技巧将对树立政府良好形象有着至关重要的影响，但每个服务阶段都有不同的服务技巧，我们不能仅仅局限与标准化的服务动作，传统的服务礼仪，而是“超预期服务”，用真诚的心打动客户，其实这也最考验政务工作人员的服务质量、服务技巧与专业的素质，投诉不可怕，没有投诉才可怕，投诉是问题的直接反应，也是我们提高服务能力的途径，通过客户投诉才能找到存到问题，以此为切入点，找到提高企事来单位各部门的个性化服务水平的方法。

课程目标：

- 礼仪入心：通过服务规范培训，培养学员服务意识，改善服务心态，提升服务能力
- 清晰角色：具备工作环境中面客时服务角色的有效转换能力
- 环境优化：实现员工行为标准化规范化，提升窗口岗位基础管理，优化现场管理流程
- 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
- 有效沟通：依据人物风格及不同沟通情景了解高情商沟通模型
- 异议应对：了解客户投诉动机，掌握降低投诉及有效处理投诉的技巧
掌握情感处理的三大流程与情感沟通三步法

培训人群：

政务机关窗口工作人员

授课讲师：

朱美林

培训时长：

一天（6小时，具体培训内容：视企业具体需求及员工实际情况而发生）

培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握工作场景下的形象标准、掌握日常服务礼仪标准，让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象

● 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式，

■ 政务服务与投诉处理技巧课程大纲：

开场：讲师介绍、破冰游戏

破题：打破常规、灵活应变，参与的重要性

第一讲：加深对政务“服务”的理解——服务意识心态建立

一、新时代服务行业解析

1. “客户”体验时代的服务行业
2. 什么是优质服务 优质服务的价值
3. 来访者体验中的“五感”需求

【案例】航空业服务带来的感受

二、树立优质服务意识

1. 服务中的现存问题
2. 服务不仅仅是履行职责
3. 树立服务意识、热爱工作
4. 建立正面、积极的信念 服务的成功者与失败者

三、政务服务提升，服务心态训练

1. 具备良好心态和正确服务理念
 - 1.1 思想定位，热爱服务
 - 1.2 我做服务，我自豪
 - 1.4 我热爱服务事业
 - 1.4 将服务作为一生的选择
2. 快乐服务的精神
 - 2.1 勇担责任
 - 2.2 行动第一

2.3 力求更好

2.4 注重细节

3、政务大厅窗口人员心态修炼

3.1 服务的角色定位

3.2 服务心态决定姿态

3.3 能力自我晋升的阶梯

3.4 五种服务心态修炼：

第二讲：政务窗口 6S 管理技巧

一、6S 管理之一整理 Sorting

1. “要”与“不要”的判定规则
2. 整理过程中的实施技巧
3. 学员认知

视频欣赏：整理活动

二：6S 管理之一整顿 Set in order

1. 整理的方法
2. 四定原则
3. 物品分区原则
4. 存放分时原则
5. 标示方法

三、6S 管理之一清扫 Shine

1. 如何发现污染源
2. 5W 提问法
3. 如何标准化
4. 游戏互动：如何发现污染源

四、6S 管理之一清洁 Standardize

1. 标准化原则
2. 标准化方法
3. 标准化的类型
4. 检查表

五、6S 管理之一素养 Sustain

1. 定期检查
2. 评比
3. 人员行为修正

六、6S 管理之一安全 Safety

1. 建规章
2. 组建安全团队
3. 安全风险识别

第三讲：专业形象营造群众公信力——岗位形象标准建立

一、仪容礼仪

- 1、仪容含义——打造富有亲和力的职业仪容
- 2、内容：头发、面部、手部、口腔、个人卫生

二、统一服饰礼仪着装的原则

统一着制服要求：整洁、无皱折、无破损工装、鞋袜的穿着礼仪
饰物选择与佩戴的礼仪

- (1) 号牌或胸牌佩戴位置
- (2) 饰物佩带的原则

3、现场指导及检查

头发（发型、盘发、刘海、发夹、发套）、丝巾、工号牌、领带、工作鞋、袜、饰品的佩戴、手指甲、口气等。

妆容（统一眼影、眼线、口红等）

4、现场个案分析与诊断：如何“提升”你的仪容

【互动】自我检查与标准规范

第四讲：卓越服务赋能效能提升——岗位服务礼仪标准建设

一、高标准服务仪态管理

1. 站姿标准与要点
2. 坐姿标准与要点
3. 走姿标准与要点
4. 蹲姿标准与要点
5. 面容微笑三度管理法
6. 眼神交流要点与管理
7. 服务手势的有效应用

【互动】不良行为带来的感受

【训练】全员练习与辅导点评

二、面客服务常用礼仪标准

1. 会面称呼礼仪
2. 指引服务礼仪
3. 电梯引导礼仪
4. 请坐入座礼仪
5. 茶水服务礼仪
6. 物品展示礼仪
7. 文件呈递礼仪
8. 文件请签礼仪
9. 恭敬鞠躬礼仪

【训练】全员角色互换模拟练习

三、窗口场景化动态服务礼仪流程规范

1. 服务技巧规范
 - 1.1 “三声”、“三到”、和致意（迎接访客及问候礼仪）
 - 1.2 窗口接待的“三个主动”、“五个一样”
 - 1.3 接一顾二照顾三

四、窗口场景化流程场景应用训练

1. 接待服务礼仪（时间、语言、态度）
2. 咨询服务礼仪（耐心、友好、协商）
3. 迎候服务礼仪（站位、行为、语言）
4. 业务办理服务礼仪（姿态、行为、语言）
5. 引导服务礼仪（目光、表情、手势）
6. 送客服务（形式、技巧、姿态）
7. 电话礼仪（姿态、语言、表情）
8. 突发事件处理（发生场景分析、沟通语言、流程细节处理）

【练习】场景实景训练与辅导

第五讲：服务沟通之“礼”——真诚沟通有礼先行

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. 客户沟通的 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. 客服声音形象三要素
 - 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
4. 符合服务思维的应答沟通

【练习】话术讨论与练习

【工具】接打电话的技巧工作表

五、知悉有效的沟通应对话术技巧

1. 介绍话术-清晰明了
2. 拜托话术-产生好印象
3. 说明话术-语言简洁
4. 拒绝话术-舒服易接受
5. 建议话术-逻辑应清晰

六、高情商沟通技巧

【思考】不同客户该如何沟通

【测评】个人行为风格测评

【小组讨论】知己知彼的类型分析

1、不同类型客户行为分析

- 1.1. 支配型客户：直言不讳、气场较为强大
- 1.2 社交型客户：直截了当、情绪容易波动
- 1.3 支持型客户：态度温和、习惯纠结犹豫
- 1.4 思考型客户：逻辑谨慎、注重分析细节

【讨论】不同类型客户说话的习惯

2、与不同类型来访者的沟通应对

- 2.1 不同类型来访者沟通的语言禁忌
- 2.2 不同类型来访者沟通的语感区分
- 2.3 不同类型来访者沟通的逻辑应对

【演练】情景式角色模拟沟通

第五讲：服务沟通之投诉抱怨应对

一、客户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. 产品层面

【案例】一句话让客户火冒三丈

二、客户类型分析

——支配型、表达型、和平型、完美型

——目标导向、关系导向与自信心状态性格分析

——各类型识别要素与应对

二、从客户心理分析客户投诉

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

【案例】知名电商投诉案例风波

三、系统化的客户投诉应对

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

一、小组回顾与总结

二、案例萃取与归档