

强化服务树形象 提升效能暖民心

《政务窗口服务礼仪》实施建议方案

主讲人：朱美林

课程背景：

近两年，国家紧抓“简政放权”优化对人民群众的服务，让群众少跑腿、少烦心、多顺心，彰显“为人民服务”的宗旨，树立政府单位在人民群众心目中的公信力。政府机关一线窗口单位是人民群众直接接触的重要办事机构，处在承上启下、连接左右、联系内外的中枢环节，同时也是连接群众的重要形象窗口，政府单位职工在工作中所展现出的个人工作态度、业务能力、职业素养直接反映了政府单位的管理、形象、与文化；正是这些点滴的亲身感受影响着人民群众的口碑与殷殷期盼。在信息化的互联互通时代，人民群众的口碑至关重要，商业市场飞速发展的浪潮中，卓越的服务是企业的核心竞争力，失去口碑企业也将失去客户，服务工作跟不上做不好，企业甚至面临倒闭。政府单位失去了口碑也就意味着失去了人民群众的信任力与忠诚度，这将是一个负面传播的恶性循环，其结果也是无法预估的。因此政府单位做好服务工作势在必行，抓服务首先抓态度，立足实际，强化职工服务意识，提升服务能力，才能推动服务工作的有效落实。本课程着眼职工核心服务意识，强化对服务的认识与深刻理解推进服务技能提高政府在群众心中的公信力及良好形象。

课程目标

课程目标：

- 塑造良好的政务窗口形象
- 体验人际交往中的常用肢体语言
- 正确运用文明礼仪知识，推动事业成功
- 通过简单的仪容仪表修饰，得体的着装来塑造专业、优雅的职业形象
- 帮助学员了解与掌握得体的仪态和举止，给群众留下良好的印象
- 掌握服务过程中的必备礼节，从细微之处体现对他人的尊重，提升服务质

培训人群：

政务窗口工作人员

授课讲师：

■ 培训时长：

1.5-3 小时（，时间分配由实际情况而定）

■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握员工场合形象标准、掌握接待访客服务流程、掌握日常商务礼仪标准，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，

■ 政务窗口服务礼仪项目课纲

培训引导 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：政务窗口服务优质服务意识

一、什么是政务窗口服务，

- 1、访客满意的真正含义
- 2、礼仪在提升访客对政务窗口服务感知的重要作用
- 3、如何通过接待服务的关键处提高访客的感知度

二、窗口接待服务工作的双重性

- 1、功能服务(结果满意)
- 2、情感服务(过程愉快)

三、访客对接待服务的期望

- 1、访客需要快捷、便利、准确的功能服务
- 2、访客需要在服务过程中体验快乐、满意、受重视的感觉

第二讲：政务窗口服务专业形象塑造

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

二、政务窗口基本仪态训练

- 1、窗口站姿要求及禁忌、亲和仪态训练
- 2、工作走姿禁忌及特例

三、面对访客基本礼节

- 1、向访客致意礼
- 2、点头致意
- 3、鞠躬致意
- 4、招手致意
- 5、欠身致意
- 6、礼遇、礼让访客

四、工作手势

- 1、指引、指点、指示展示
- 2、递物、接物
- 3、其他手位与手势
- 4、手势禁忌

五、打造亲和力的政务窗口服务表情

- 1、微笑训练
 - 2、窗口眼神的得体运用及其禁忌
- #### 五、窗口岗位禁忌仪态

第三讲：政务窗口如沐春风的服务语言

一、开口三法则

- 1、尊称+礼貌用语+敬语
- 2、尊称表敬意
- 3、尊称 对人尊敬和友善的称呼

二、敬而不失的语言习惯

与客交谈时，内容谦恭，语气谦恭

三、服务用语和礼貌用语的区别

四、服务规范用语具体应用情境示范

- 1、问候语：见到访客
- 2、告知语：中途离开
- 3、致谢语：访客配合、访客提意见
- 4、致歉语：麻烦访客
- 5、道别语：访客离开时
- 6、提醒语：关键时刻

第四讲：投诉冲突处理

一、群众抱怨投诉心理分析

- 1、产生不满、抱怨、投诉的原因
- 2、群众投诉的影响
- 3、有效处理群众投诉的益处

二、群众抱怨投诉的处理技巧

- 1.处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情
- 2.错误处理群众抱怨的方式
- 3.影响处理群众不满抱怨投诉效果的因素
- 4.群众抱怨及投诉处理的步骤
- 5.群众抱怨投诉处理细节