

# 《政务大厅服务礼仪规范与应急投诉处理技巧》

主讲：李丹老师

## 【课程背景】

《左传》曰：“中国有礼仪之大故称夏，有服章之美谓之华”。中华民族乃华夏子孙，中国自古以来就被誉为“礼仪之邦”“文明古国”。儒家代表人物荀子在其《荀子·修身》篇中曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”可见学修礼仪自古就被视为修齐治平之道。

政务礼仪是衡量国家政务机关公务人员文明程度和个人素养水平的准绳，反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神面貌。公务员礼仪素养是所属单位与国家软实力的重要表现。学习、掌握职业化的礼仪规范，养成君子之风，修持礼仪之行，不仅是职场人士立身处世的重要法宝，更是成就事业的基本保障。

## 【课程收益】

- 通过培训，强化政务服务意识与职业道德和职业精神；
- 掌握政务服务礼仪的规范和细节，迅速改善仪态举止和文明用语等服务细节；
- 塑造良好的个人职业形象和机关形象，规范服务礼仪：着装、仪容、仪表、发型；举止、谈吐等，赢得服务对象的好感，减少不满和抱怨；
- 提升团队整齐化、规范化、专业化的形象标识，形成国家级的政务服务品牌标杆；

## 【课程方式】

概念陈述+理论讲解+故事演绎+案例分析+学员互动+沉浸模拟+行动引导+实操训练+回顾总结

## 【课程对象】

政府部门；政府窗口单位；与政府部门有业务往来的企、事业单位；

## 【课程时长】

1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 第一单元 职业精神与快乐工作

- 一. 开场互动破冰游戏——打开心门
- 二. 激励学员爱岗敬业、团结合作、高度执行力
- 三. 正确处理管理与服务的关系
- 四. 爱我所选、选我所爱、乐在工作

### 第二单元 政务服务礼仪的重要性

- 一. 什么是礼仪
- 二. 礼仪传递的含义
- 三. 职场礼仪的重要性

### 第三单元 仪表礼仪----完美的形象塑造

- 一. 服饰与个人形象的关系
- 二. 男士制服着装的建议
- 三. 女士制服着装的建议
- 四. 男士仪容和发型的修饰和细节提醒
- 五. 女士仪容和发型的修饰和饰物搭配
- 六. 化妆讲解与提示

### 第四单元 塑造优雅的气质风度-----仪态礼仪

- 一. 仪态礼仪

- 二. 女士坐姿
- 三. 男士坐姿
- 四. 男士站姿
- 五. 女士站姿
- 六. 优美的手势
- 七. 目光语言—微笑的力量
- 八. 不良举止行为提醒
- 九. 如何保持良好的面部表情和亲和力

#### **第五单元 沟通礼仪与艺术---良言一句三冬暖**

- 一. 共建和谐人际关系--良好沟通的重要性
- 二. 与服务对象有效沟通礼仪—用心倾听
- 三. 不良沟通方式容易引起服务对象误会
- 四. 聆听的技巧与方法
  - 如何保持同理心倾听
  - 对服务对象充满理解、尊重，站在对方的角度上思考
- 五. 学会察言观色—不传递自己的情绪、不激怒对方的情绪
- 六. 学会讲话---有理气也不能粗
  - 讲话注意语气、表情、语速、语调、音量、语感
  - 讲话注意肢体语言表达的含义
  - 讲话注意对方的情绪和自己的情绪
  - 了解服务对象心理，倾听对方说话（重复，赞同，提建议）
  - 根据不同类型分类接待技巧
  - 六个预防冲突的话术模板演练
  - 学会建议与拒绝的礼仪
- 七. 学会汇报和请示的礼仪
- 八. 学会合作与协助的礼仪

#### **第六单元 政务服务大厅现场服务礼仪——积极、热情的服务**

- 一. 服务对象走近前台的礼仪
- 二. 与服务对象递交资料时礼仪
- 三. 需要服务对象填写资料时礼仪
- 四. 服务受理结束时礼仪
- 五. 服务对象提出咨询时礼仪
- 六. 遇服务对象提出表扬时礼仪
- 七. 让服务对象等候时谈话技巧
- 八. 首问责任制的训练

#### **第七单元 应急抱怨处理的技巧**

##### **案例分析--为什么你没有错对方也会投诉**

- 一. 分析投诉的原因
- 二. 日常处理投诉的方法
- 三. 日常处理投诉的流程
- 四. 处理投诉的语言禁忌
- 五. 怎样预防应对网络时代的“隐形杀手”？

#### **第八单元 情景模拟与应急抱怨应对演练**

- 一. 信访服务对象的指引话术

- 二. 遇到服务对象提建议或批评的礼仪
- 三. 遇到残疾服务对象服务的技巧
- 四. 遇到对方出示的资料模糊和公章不清晰的应对技巧
- 五. 遇到对方说要录音录像威胁我们工作人员的处理
- 六. 怎样预防应对自媒体的隐形伤害？

模拟情境与应对技巧：

- 一. 长时间排队不满；
- 二. 认为执行政策有误或不公平；
- 三. 因资料不齐而要来回跑；
- 四. 投诉工作人员服务态度不好；
- 五. 因咨询问题答复不一致抱怨申报错；
- 六. 遇到有粗暴无礼的说话；
- 七. 对截筹不满意的应对。

#### **第九单元 优质服务流程与模拟演练**

- 一. 接待服务对象
- 二. 服务服务对象
- 三. 送别服务对象
- 四. 特殊案例服务

#### **第十单元 情绪管理与压力疏导**

- 一. 识别对方情绪
- 二. 控制自己情绪
- 三. 压力疏导和情绪管理的方法
- 四. 永葆正能量的技巧