

《适老服务能力提升》培训方案

培训师：张敏

课程背景：

为切实落实《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2021〕45号）通知精神，挂念老年人跨越数字鸿沟，推动老年人服务便利化工作开展，特制定本方案。

我国已进入老龄化社会，如何为老年人供应更周全、更贴心、更直接的便利化综合服务，让老年人搭上“数字快车”，在信息化、智能化社会进展中有更多获得感、幸福感、平安感，是现代社会和企业急需解决的问题。

该培训紧盯金融网点、水电气缴费大厅、医院、超市和行政服务大厅收费窗口等老年人日常的高频场景，打造线上线下一体化、设计贴合老年人需求的“助老适老”服务，通过传统服务与智能创新相结合，普适性金融服务与老年客户特殊需求相结合，线下柜面服务与线上渠道服务相结合等方式，有效地将各项暖心服务传递给更广泛的老年客户，从而不断提升适老服务质量与水平。

培训人群：金融保险业厅堂服务人员、电信电网厅堂服务人员、政务大厅服务人员等。

【培训时间】：1天，6小时

【培训地点】：客户自定

【培训对象】：银行柜面服务人员、大堂经理、客户经理、管理人员

【培训方式】：生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【培训工具】：多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒

岛屿式座位，学员以6—8人为一小组进行分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【培训收费】双方商定

【课程特色】

30%理论讲授、5%案例分享、65%实际练习+情景模拟+讲师现场示范指导等，充分调动学员的学习积极性、是培训效果立杆见影！

课程大纲：

一、我国适老服务的背景

- 1、我国社会老龄化现状
- 2、我国银发经济起步阶段
- 3、推动银发经济高质量发展的政策支持

人民日报 2021.12.24 号

二、适老服务的内容

1、社会中发生的老年人办事难案例

2、老年人的生理特点及服务对策

- (1) 视力——细心服务
- (2) 听力——耐心服务
- (3) 行动力——主动服务
- (4) 语言能力-----真诚服务
- (5) 反应力——快速服务

3、老年人心理特点及服务对策

- (1) 求安全心理
- (2) 求健康心理
- (3) 求理解心理
- (4) 适老服务环境营造

专属设施

专人服务

专业讲解

专门提示

- (5) 适老服务

三、适老服务行为规范

- 1、主动服务训练
- 2、肢体语言训练——指引、递接、搀扶、鞠躬、蹲式服务训练
- 3、表情管理训练——微笑、眼神、注视
- 4、语音语调及服务话术训练

四、适老服务流程管理与情景演练

- 1、迎——主动迎接
- 2、分——分群服务
- 3、动——动态跟踪
- 4、送——礼貌送别
- 5、特——特色服务

讲师点评及课堂总结