

# 政务大厅服务质量提升沟通与表达

## 【课程背景】

当下“简政放权、放管结合、优化服务”的政务服务改革正持续朝着深入和有序的方向推进。作为城市名片的政务服务大厅如何提升服务，树立名片效应是一件非常重要的事情。提升服务水平，规范服务流程，提高服务质量，提高服务效率，需要一支训练有素的服务队伍。

本课程方案根据政务大厅服务工作的特征，及其工作需求，结合国家政务服务理念量身定制。让学员在课堂上“弘扬 PK 精神，落地轻松氛围”，实现政府窗口单位“店小二精神”的工作理念。

## 【课程目标】

1. 培训结束后，学员全职服务意识与服务理念得到提升；
2. 培训结束后，学员能够掌握有效的倾听与沟通方式；
3. 培训结束后，学员能够积极应变客户投诉与危机应对。

## 【课程对象】

政务大厅工作人员

## 【课程内容】

### 一、心服务——服务意识与服务理念提升

1. 游戏体验—服务意识的挖掘与培养
2. 服务他人及提升自我的认知理念

3.优质服务=满意+惊喜的服务（发现+满足+超越）

4.服务对象为什么不满意？

(1) 服务对象不满意的原因分析

(2) 怎样理解  $100-1=0$

5.让服务对象满意的四种能力（案例体验）

(1) 语言能力

(2) 判断能力

(3) 业务能力

(4) 主动能力

6.服务只有更好没有最好（案例分享）

(1) 提供满意惊喜服务的服务体验

(2) 有温度的服务在于为他人着想

## 二、馨语言——倾听与沟通的有效链接

1.政务服务用语的规范与禁忌（场景模拟）

(1) 需要规避的 15 种语言禁忌

(2) 标准的四部曲话术

2.倾听让你能够了解你的服务对象——倾听的作用与要领（案例体验）

(1) 倾听的四个分层

(2) 倾听的基本要领

(3) 倾听的四个禁忌

(4) 有效倾听的三个法则

(5) 满意的反馈与回应表达话术

### 3.如何把话说到服务对象的心坎上（案例体验）

(1) 换位思考

(2) 共情法则

(3) 正确致歉

(4) 共同面对

### 4.沟通的五大障碍排除（游戏体验）

(1) 自以为是

(2) 唯我独尊

(3) 主观臆断

(4) 先入为主

(5) 目标不明

### 5.正确面对投诉与抱怨的心态

(1) 处理好 1 个投诉等于赢得 15 个口碑

(2) 投诉与抱怨说明我们的服务有漏洞

(3) 投诉与抱怨是我们提升改进的新机遇

(4) 投诉与抱怨说明客户对我们的服务有期待

### 6.处理投诉有抱怨的沟通技巧和流程

(1) 用心倾听—客户期望得到关注与重视

(2) 平复情绪—平复情绪的三种有效话术

(3) 确认问题——引导客户讲清问题，并判断期问题背后的需求

(4) 快速解决——如能保证解决质量，能多快就多快

(5) 承诺兑现——ATP 法则

(6) 满意询问——落实投诉，建立信任感

## 7.情景模拟训练，现场分组演练

(1) 有 1 位服务对象因等候太久而大声抱怨我们服务效率低下，请模拟沟通处理过程。

(2) 客户因不明白医疗保险二次报销政策反复询问，不肯离开窗口。请模拟沟通处理服务现场。

(3) 客户办理房产继承资料不全，但又急于办理，话语表述急切暴躁。请模拟现场沟通处理。

(4) 请现场学员提供并再现工作中遇到的实际服务纠纷与困难场景。