

服務人員禮儀

PERSONNEL SERVICE ETIQUETTE

講師：胡維欣老師

1

胡維欣老師 簡介 (BRIEF INTRODUCTION)

現任：

- 中華職業職能發展協會理事長，勞動部共通核心職能講師輔導顧問、TTQS服務團顧問及講師、「企業人力資源提升計畫暨充電起飛計畫」及「小型企業人力提升計畫」審查委員、教育部UCAN企業類審查委員，公民營企業顧問與講師，個人成長與生涯規劃諮詢，企業、大學、非營利組織及政府機構講師。

經歷：上市公司高階主管、電腦公司協理，英泰吉企業管理顧問公司總經理、行銷及服務主管，勞動部協助事業單位人力資源提升計畫審查委員及TTQS服務團評核委員；經濟部榮譽指導員、創業圓夢計畫創業輔導顧問等。

專長領域：輔導及課程講授

- 企業願景、企業文化、組織設計、核心能力盤點、新創事業
- 人力資源管理與發展制度建立或轉型（組織規劃、人力規劃、職位管理、薪資制度、績效考核制度、訓練制度、職涯發展體系）、講師培訓、個人職能盤點、共通核心職能等相關課程。
- 年度計畫規劃與管理、目標管理、企業共識建立、企業文化、勞資關係、領導激勵、人際溝通、衝突管理、生涯規劃與諮詢輔導等。
- 客戶服務、顧客關係管理、簡報技巧、提昇行政效能、總務管理、檔案管理、文書管理、秘書助理、時間管理、接待技巧、商業禮儀等。

受邀授課：政府機構、高科技產業、傳統產業、國營事業、大學、高中、協會/工業會/工策會/公會、扶輪社、財團法人工研院/外貿協會/中國生產力中心/金屬工業中心等。輔導企業：國營、民營企業及非營利組織等計百家。

課程目標 COURSE OBJECTIVE

學習在工作崗位上，言談、行為、舉止等服務禮儀應對技巧，面對民眾能以理性態度應對，有效處理抱怨問題，體現本府「以人為本」之施政本質。

課程大綱 COURSE OUTLINE

- 整齊的服裝鞋襪
- 服務台的接待服務(站姿、坐姿、問候、引導、應對、協助)
- 櫃台(窗口)接待服務(坐姿、問候、應對、協助)
- 特殊民眾的應對與服務
- 民眾抱怨處理

理性與感性的服務

- 專精的工作能力及優異的工作行為(工作態度)
(**E**xcellence in everything I do)
- 營造溫馨的氣氛 (**C**reating a warm atmosphere)
- 視每位民眾都是特殊的顧客
(**V**iewing every customer as special)
- 對每位民眾都能保持微笑 (**S**mile to everyone)
- 對民眾服務態度熱忱親切友善
(**R**eaching out to every customer with hospitality)
- 關懷的眼神 (**E**ye contact that shows we care)
- (邀請民眾再度光臨 **I**nviting your customer to return)

整齊的服裝鞋襪(1)

NEAT CLOTHING AND FOOTWEAR(1)

○ 服裝(clothing)

- 簡單、整齊、清潔、莊重、素雅為主
- 不曝露、不透明、領口不過低

○ 鞋子(shoes)-穿包鞋，鞋子要清潔、防滑、安全。

○ 襪(stocking)

整齊的服裝鞋襪(2)

NEAT CLOTHING AND FOOTWEAR(2)

○ 女性(female)

- 上衣：夏天-有袖子
- 裙子(skirt)：不過短或過長
- 長褲(trousers)：褲腿寬度、完整，整齊清潔、端莊。

○ 男性(male)

- 上衣：襯衫為主，休閒服-有領為佳。
- 長褲(trousers)款式

儀容 APPEARANCE

- 儀容 (appearance) - 整齊、清潔、莊重
 - 頭髮 (hair) - 梳理整齊、不遮蓋眼睛
 - 如戴髮飾 (hair accessories) - 簡單 (simple)。
 - 女性 (female) - 素顏或淡妝
 - 男性 (male) - 鬍子
 - 指甲
- 飾品 (accessories)
- 口腔

服務台的接待服務

注意事項(1)

MATTERS NEEDING ATTENTION(1)

- 維持莊重、誠懇、主動、熱忱、親切、耐心、相互尊重(mutual respect)、關心別人的感受(identification with others' feeling) 的形象
- 保持愉快的心情、保持親切的微笑
- 瞭解及熟悉服務台服務項目之內容
- 面向民眾，注意民眾動向，即時提供服務。

注意事項(2)

MATTERS NEEDING ATTENTION(2)

- 除必要討論、詢問公事外，不聊天說笑、不滑手機、不打私人電話/手機。
- 以處理民眾的服務需求優先，其次為單位內事務。
- 電話詢問應清楚說明(如案件須備證件、文件等)

注意事項(3)

MATTERS NEEDING ATTENTION(3)

- 站姿 (Station posture)
- 坐姿 (sitting posture)

服務流程SERVICE PROCESS

○ 民眾到服務台時

- 微笑→您好→傾聽民眾的詢問的問題

→回覆詢問→確認民眾是否清楚→民眾感謝→

回覆：不客氣/謝謝您→民眾離開。

或 →無法回覆民眾的詢問→請民眾稍等：您請稍等，

我幫您詢問一下→不好意思，讓您久等了，……。

接待服務(1)

RECEPTION SERVICE(1)

- 民眾接近服務台時，立即微笑打招呼（Greetings）：
「您好」
- 主動詢問需要協助之處
 - 例如(for example)：「請問您要辦甚麼項目？」
- 正在接聽電話，現場民眾有服務需求時，儘速完成電話服務，或服務台其他同事主動幫忙。
- 服務人員的排序(Priority)

接待服務(2)

RECEPTION SERVICE (2)

- 需要引導時
 - 手勢(gesture)
 - 引導(to guide)：「好的，我帶您過去」

接待服務(3)

RECEPTION SERVICE (3)

○ 接受民眾詢問時

- 要親切(kind)、誠懇(sincere)、專注(concentrated)、耐心(patient)、傾聽(listening attentively)
- 非必要，不要打斷民眾的談話；打斷要有技巧。
- 提供正確的資訊(口語、書面等)
- 幫助民眾解決問題

接待服務(4)

RECEPTION SERVICE (4)

- 應對(response)：舉例(example)
 - 傾聽(listening attentively)、瞭解民眾的需求→回應民眾的詢問-->親切詢問民眾是否帶齊應備證件及文件→告知下一步應做的動作
- 協助(assist)
 - 告知規定、方法、做法、可提供協助者
 - 協助檢視或提供修正意見

接待服務(5)

RECEPTION SERVICE(5)

- 應對技巧：一般應答語
 - 是的
 - 好的(ok)
 - 請稍等 (please wait a moment)
 - 不好意思
 - 請 (please)
 - 謝謝您 謝謝 (thank you)

櫃台(窗口)接待服務

注意事項(1)

MATTERS NEEDING ATTENTION(1)

- 維持莊重、誠懇、主動、熱忱、親切、耐心、相互尊重(mutual respect)、關心別人的感受(identification with others' feeling) 的形象
- 保持愉快的心情、保持親切的微笑
- 瞭解及熟悉服務台服務項目之內容
- 面向民眾，注意民眾動向，即時提供服務。

注意事項(2)

MATTERS NEEDING ATTENTION(2)

- 除必要討論、詢問公事外，不聊天說笑、不滑手機、不打私人電話/手機。
- 以處理民眾的服務需求優先，其次為單位內事務。
- 電話詢問應清楚說明(如案件須備證件、文件等)
- 無論是處理案件或核對資料等，要講求效率。
- 重視民眾的時間與需求滿足

注意事項(3)

MATTERS NEEDING ATTENTION(3)

- 同事間隨時主動地相互支援
- 現場等待民眾眾多時，須主動處理。
- 電話詢問應清楚說明(如案件須備證件、文件等)
- 站姿：端莊，勿身靠服務櫃台。
- 坐姿：端正

服務流程SERVICE PROCESS

舉例(for example)

○ 民眾到櫃台時

- 微笑→您好→瞭解民眾辦理事項→收取民眾必備之證件、文件→儘速確實處理完成所有動作。
- 需要民眾提供或修正資料或證件：麻煩您…

接待服務(1)

RECEPTION SERVICE (1)

- 民眾接近服務台時，立即微笑問候：「您好」
- 詢問需要協助之處：「請問您要辦甚麼項目？」
- 正在接聽電話，現場民眾有服務需求時，儘速完成電話服務，鄰座或後座同事有空時主動提供協助。

接待服務(2)

RECEPTION SERVICE (2)

○ 接受民眾詢問時

- 要親切、誠懇、專注、耐心、傾聽
- 非必要，不要打斷民眾的談話；打斷要有技巧。
- 提供正確的資訊(口語說明、書面資料、表格等)
- 幫助民眾解決問題

接待服務(3)

RECEPTION SERVICE (3)

○ 應對(舉例for example)

- 麻煩請提供身分證
- 請您在這裡簽名
- 請到二樓2號窗口繳費

○ 協助

- 協助民眾各項應完成之動作，例如：告知文件上簽名處或蓋章處、文件修正的方法

接待服務(4)

RECEPTION SERVICE(4)

- 應對技巧：一般應答語
 - 是的
 - 好的(ok)
 - 請稍等(please wait a moment)
 - 請(please)
 - 謝謝您 謝謝(thank you)
 - 不好意思 抱歉(sorry)

接待服務(5)

RECEPTION SERVICE(5)

- 坐姿(sitting posture)：端正
- 問候：「您好!」「您好!您要辦甚麼項目?」
- 正在接聽公務電話，現場民眾臨櫃時的應對。

接待服務(6)

RECEPTION SERVICE(6)

- 應對(舉例for example)
 - 傾聽，瞭解民眾的需求→處理案件(→回應民眾的詢問)→親切請民眾應備證件及資料
- 協助：填寫資料、蓋章位置等
- 申辦服務完成後，確認應還給民眾之證件、文件、圖章等，是否確已歸還。

特殊民眾的應對與服務

- 對需要協助之民眾，提供及時服務。
 - 行動不便者
 - 無法自己填寫文件者
- 對法令理解與服務單位規定不同者

抱怨處理(1)

COMPLAINT PROCESSING(1)

- 傾聽(listening attentively) 同理心(empathy)
- 態度(attitude)：協助民眾解決問題
- 瞭解民眾抱怨事項之內容
- 申辦案件
 - 權責內，儘速協助處理；權責外，協助詢問。

抱怨處理(2)

COMPLAINT PROCESSING(2)

- 抱怨事項為本單位之處理流程、人員服務問題等，應明確了解民眾表達之內容
 - 必要規定者，告知規定之原因，如維護民眾權益、法令規定(如個資法)。
 - 有討論空間者，表示感謝及告知會呈報討論(人員部分:加強訓練)，(留下民眾聯繫方式)。
 - 意見箱或民眾意見單