

為民服務形象佳

本局舉辦微笑及服務禮儀訓練

◎衛生局企劃課

公務機關服務民眾也可以很親切！本局舉辦微笑訓練營，特別設計創意微笑造型秀開場，動態演練本局獨創的「笑訓」，即「服務民眾開口笑，接聽電話親切笑，應對進退眯眯笑，上班下班呵呵笑，神清氣爽樂陶陶，辦事效率自然高。」，現場笑果十足，包括縣長翁金珠在內的參與學員，個個笑翻天。

為改變行政部門給人刻板的印象，本局特提出創意新點子，於十月十一日上午九時起假該局三樓會議室辦理「我就是要教你笑——贏得民眾滿意的表情與聲音管理」課程，教育員工「如何微笑」，在訓練中並宣讀笑訓乙則：「余誓以至誠，恪遵微笑服務守則，服務民眾開口笑，接聽電話親切笑，應對進退眯眯笑，上班下班呵呵笑，神清氣爽樂陶陶，辦事效率自然高。」讓同仁隨時記得以微笑服務民眾。

微笑訓練營由本局副局長阮順寧主持開場，她帶領衛生局同仁，以月餅禮盒裁剪設計的向日葵、玫瑰等花系列造型的畫框，作為微笑妝飾，表演的人員，個個不惜犧牲色相將笑訓的內容生動的呈現，並在動感的音樂催促下，壓軸由葉局長將襯衫的釦子解開，露出裡面微笑的標誌，將現場笑果帶入最高潮。接著將微笑訓練營交由興誠顧問管理公司—徐丞敬老師，繼續進行專業授課。

葉局長特別帶領全體同仁參與學習，透過角色扮演、互動學習，以輕鬆、活潑、有趣的學習方式，將「微笑」及「良好聲音」學習的技巧傳授給同仁，以便常保「微笑」及愉悅的心情，讓同仁了解如何在對方與我們接觸時的第一時刻，使對方留下良好的印象，使洽公民眾感受同仁服務的親切。

繼第一階段（十月十一日）辦理贏得顧客滿意的表情與聲音管理—「微笑訓練」後，本局於十一月二日起展開第二階段—服務禮儀訓練。全部課程共21小時，仍委託興誠服務管理訓練機構辦理，就自我形象管理、儀態禮儀表達管理、問候、應對進退禮儀、容貌與服裝禮儀管理、溝通對話禮儀、電話接待禮儀、民眾抱怨的處理部份分七次完成上課。

葉彥伯局長特別要求本局第一線與民眾直接接觸之職員及各課室之服務種子參加第二階段之服務禮儀訓練，透過該項訓練讓同仁了解服務禮儀須注意之事項及運作方式。期望透過形象管理系統化的教學、實地演練及多媒體應用教學方法，同仁可以馬上將所學相關技巧實際應用在工作職場上，以展現良好的服務禮儀觀念，使洽公民眾感受同仁服務的親切，創造民眾、政府部門與同仁三贏的局面，進而提昇服務品質及工作效率。

因為你笑，世界都會跟著你微笑。