

《政务人员礼仪形象塑造》

【课程背景】

公务员在国内代表着党和政府的形象，在国际上代表着国家的形象和国民素质的水平，良好的形象离不开得体的礼仪规范。如何在政务场合中，体现您的礼仪风范？如何在政务交往中，展现您的风度与魅力？如何妥善地处理日常公务，从而推动您事业的发展？

【课程收益】

- 1、通过培训转变公务员工作作风，树立良好的公务员形象；
- 2、通过培训提高公务员队伍整体素质、精神面貌、工作作风；
- 3、通过培训帮助国家公务人员掌握公务活动过程中基本礼仪规范；
- 4、通过培训帮助国家公务人员掌握政务宴请、会议礼仪规范和要求等；
- 5、提升个人形象和职业素养、树立服务意识、提升公务员整体形象。

【授课对象】 国家机关公务人员

【讲授模式】 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【授课讲师】 孙辛

【授课时间】 一天

【课程大纲】

第一章：认识礼仪

- 1、礼仪的作用：内强个人素质、外塑单位形象
- 2、礼仪不是虚假的面具，而是发自内心的真诚
- 3、赢得交往对象好感的要诀

第二章：完美政务形象塑造

一、仪容仪表

- 1、仪表的重要内涵——仪表是素养和品位的体现
- 2、仪容修饰礼仪（发部、面部、手部、女士化妆与男士修面）

3、服饰礼仪——穿衣原则，服饰三美，职场禁穿

·着装 TPO 原则

·男士西服的穿着规范

·女士职场着装要求

二、表情礼仪

1、微笑的魅力、微笑的秘诀和技巧，微笑训练

2、目光交流的方法、眼神的使用规范和禁忌

三、仪态礼仪

一、完美仪态塑造

1、站姿要领、站姿禁忌

2、常用坐姿、坐姿禁忌

3、行走要领、行走禁忌

4、蹲姿要领、蹲姿禁忌

二、常用手势与规范

1、引导、指示、介绍

2、展示物品、资料递接

第三章：政务会面礼仪

一、称呼礼仪

二、介绍礼仪

1、自我介绍

2、介绍他人

3、介绍集体

三、握手礼仪

1、谁先伸手、何时握手；

2、握手的注意事项

四、名片礼仪

1、名片的准备

2、名片的递接

五、拜访礼仪

1、预约

2、准备

3、拜访中的合理表现

4、告辞

第四章：政务接待礼仪

一、接待的规范

- 1、迎三送七
- 2、“三到”和“三声”

二、接待工作的礼仪流程

- 1、接待的准备
- 2、如何迎接、致意、问候
- 3、如何引导客人：常规引导、进出房门、上下楼梯、进出电梯
- 4、入座、备茶的注意事项
- 5、访客离开、送客

三、接待位次安排

- 1、会议位次
- 2、宴会位次
- 3、电梯/楼梯位次
- 4、乘车位次

第五章：政务沟通与应酬礼仪

一、交谈礼仪

- 1、词雅语美 (1) 语音柔美 (2) 敬语与谦语 (3) 用词艺术
- 2、话题选择 (1) 适应对象 (2) 适应场合 (3) 创造气氛
- 3、如何倾听 (1) 倾听重要吗？ (2) 你会倾听吗？
- 4、做有品位、有修养的交谈者——交谈的禁忌
 - (1) 商务交往 7 不谈 (2) 私人问题 6 不问

二、宴请礼仪

- 1、怎样安排“双满意”菜单
- 2、中餐的桌次和位次礼仪 (配图)
- 3、用餐的得体表现：入席与退席、餐具使用规范、得体举止
- 4、工作餐（自助餐）的基本礼仪

三、馈赠礼仪

第六章：政务应对礼仪

一、电话礼仪

- 1、拨打、接听电话的礼仪
- 2、电话记录和备忘的基本要求
- 3、手机使用的礼仪
- 4、网络电邮礼仪

二、礼品礼仪

三、汇报礼仪

四、函电礼仪

五、办公礼仪

第七章：有效沟通技巧

- 1、沟通存在障碍
- 2、避免沟通障碍的技巧
- 3、有效沟通的策略
- 4、沟通渠道的选择
- 5、与不同性格人的沟通
- 6、如何与上司沟通
- 7、与下属沟通的技巧
- 8、与平级同事沟通

结束：课程回顾与总结