

# 《政务礼仪》

主讲：祝文婷

## 课程背景

孔子曰：不学礼，无以立。在中国五千年文明发展中，礼仪文化扮演了重要的角色。随着社会的变革与发展，**服务型政府**的不断完善和进步，政务礼仪的适用人群也拓展除国家机关外的多数窗口单位的技能，其本质是通过系统的交流原则与技巧，维护机关单位的形象，提高服务的质量与好评度，拉近双方的距离，使工作更加顺利的进行。本次课程会从人际关系那些事儿聊起，共同探讨礼仪与人际关系的奥秘。礼仪带来的潜在价值，无法用直接货币衡量，它是最隐形的核心竞争力。

## 培训收获

学习礼仪、掌握礼仪、运用礼仪既可以提升个人品位与素养，又可以约束个人的言行举止与交往应酬。无论你是什么级别的员工，也无论是国企、民企、私企还是外企的高管，小到客户提案，跟老板吃饭，大到商业午宴晚宴颁奖礼等等，都会有机会经历。但大多数时候，降临到我们头上的这些机会，反而会成为我们紧张的枷锁，因为——

- 不知道穿什么衣服合适
- 不知道怎么握手怎么说话
- 不知道怎么介绍自己
- 不知道该说什么不该说什么
- 无法像别人一样相互间侃侃而谈

## 课程特色：

本课程为祝文婷汇集 10 年形象礼仪授课经验，结合礼仪学、心理学、成功学、哲学等多门学科的精髓而研发，寓教于乐是课程最多亮点，采用了大量的室内模拟培训游戏，使每位学员在充满欢笑趣味的同时，能得到启发，获得裨益于日后生活工作的心得。

## 培训方式：

讲学互动、游戏体验、团队竞赛、分析诊断、实战答疑、小组研讨、心得分享

**适合对象：** 所有人

**培训用时：** 1 天(6 小时)

## 课程提纲：

### 一、有礼才能走遍天下

- 礼仪的内涵
- 不懂礼仪，你还将错过许多贵人
- 只讲“仪”，不讲“礼”，让人怎么尊重你
- 如何运用礼仪学把控人际关系

### 二、好形象赢好未来

- 初次见面，让人一下子记住你
- 从心理学看影响第一印象的要素，你没有第二次机会给人留下好印象
- 优质形象条件，TPO 原则
- 女士职业着装基本技巧：
- 职业服装、首饰及其他服饰的穿着技巧
- 男士职业着装基本技巧：
- 西服、衬衫、领带的选择及穿着方法

- 服装色彩学

### 三、举止礼仪：专业优雅的职业仪态

- 切记：没什么都不能没教养
- 手势语：通过手势读懂对方的内心
- 微笑：拉近人际距离最温柔的“武器”
- 站立：用最优美典雅的造型打动对方
- 坐姿：安静中舒展大方
- 走姿：如风行水上，自然而从容
- 蹲姿：优雅尽显，大方得体

### 四、政务往来礼仪：把握“度”，用亲和力获得对方的尊重

- 专业的接待态度
- 称呼他人：表达敬意也要掌握好技巧
- 自我介绍：形式不同，介绍的重点应有所不同
- 介绍别人：礼到情谊到
- 介绍业务：人无我有，人有我优，人优我新
- 交换名片：在尊重别人的同时搭建自己的人脉
- 握手：积极地传递出你的主动和热情
- 行进、楼梯、扶梯、电梯、乘车礼仪
- 交流：幽默是距离的“亲善大使”
- 发自内心地赞美对方，赢得对方的认同
- 送客礼仪
- 拜访礼仪
- 馈赠礼仪

### 五、办公室礼仪：一个人综合素质的竞技场

- 一张办公桌决定着你的升迁
- 进出房间：应允而入，礼貌而出
- 递交物品：态度谦和，但不能行为随便
- 会务礼仪：会务布场和接待技巧

### 六、用语礼仪：政务沟通的艺术

- 交谈礼仪：十字礼貌用语
- 电话礼仪
- 邮件礼仪

### 七、餐饮礼仪：政务活动的润滑剂

- 中式餐饮礼仪
- 西式餐饮礼仪

### 导师团寄语：

相信当你学习完这门课程，一定会成为一个受人喜欢的人，你的人生也将从此变得丰富多彩。