
政务接待服务礼仪

培训课程开发背景

职场是一个高度文明的小社会，得体恰当的礼仪在办公室里不可或缺。拥有良好的职场礼仪，对个人来说，有助于塑造自我形象、赢得尊重和友谊，从而顺利开展各项工作；对于一个注重形象效益的企业来说，也是一面反映企业精神面貌、折射企业文化乃至管理境界的反光镜。

企业需要什么样的员工？员工应该具备什么样的素质和能力？这些问题不仅仅是员工需要了解和掌握的，也是上司希望员工所具备的。因为只有这样，员工和上司之间才能加深彼此的了解，才能在工作中十分融洽地沟通和配合，员工才会成为优秀的员工，上司才会成为领导有方的上司。员工职场礼仪培训告诉你在医院职场里做人和做事的必备修养。

课程大纲：

商务礼仪培训

【培训时间】 1天（共6小时）

【培训对象】 公司所有办公人员

【培训方式】

讲师讲授、案例分享、多媒体教学、学员分组讨论、讲师示范指导、学员情景演练等互动式授课方式，使培训效果达到最好！

【课程收益】

1. 提升职场人士的自身素养；
2. 提升企业人员的礼仪和职业形象；
3. 了解掌握职场礼仪规范；
4. 树立良好的个人和企业形象；
5. 提升企业整体对外形象；
6. 将企业精神运用到实际工作中，提升企业竞争力。

【课程内容】

课程章节	课程内容	培训方式	课程收益
第一部分： 培训引导	开场： 讲师介绍、破冰游戏	打破常规、灵活 应变，参与的重要 性	破题 意识导入
第二部分： 礼仪的基本内容	1、商务礼仪概念 2、学习商务礼仪的重要性 3、商务礼仪的特点 4、培训礼仪提升修养的途径	讲师讲授； 案例分享； 双向交流；	课程导入； 唤起注意； 学习礼仪的重要 性；
第三部分： 服务心态培养	一、具备良好心态和正确服务理念 (一)、思想定位，热爱服务 1、我做服务，我自豪 2、我热爱服务事业 3、将服务作为一生的选择 (二)、快乐服务的5点精神 勇担责任 行动第一 力求更好 注重细节 二、工作人员心态修炼 (一)、服务的角色定位 (二)、服务心态决定姿态 (三)、能力自我晋升的阶梯 (四)、五种服务心态修炼：自 信、积极、给予、包容、空杯 三、职业化员工的四种态度： 职业态度之一：积极主动 职业态度之二：承担责任 职业态度之三：服从协作 职业态度之四：严格执行	讲师讲授； 案例分享； 双向交流；	课程讲授； 唤起注意；
第四部分： 员工职业形象塑	一、仪容礼仪 1、修面：男士魅力的亮点！	讲师详细讲授； 讲师学员双向交	掌握如何塑造个人 职业形象；

<p>造——仪容仪表 礼仪及仪态</p>	<p>2、化妆：女士职业形象的标志！ 3、女士化妆禁忌 二、仪表礼仪 （一）着装的TPO原则 （二）女士着装要点（裙装、裤装、丝巾、发饰等） （三）男士着装要点（西装、衬衣、鞋子、领带等） （四）职业着装禁忌 三、仪态礼仪 （一）身体语言的表达 （二）表情语言（微笑、目光） （三）动作语言（站、做、行、走、蹲、手势） （四）仪态禁忌</p>	<p>流； 学员分组讨论； 互动练习；</p>	<p>掌握仪态礼仪规范； 掌握个人工作中的举止禁忌；</p>
<p>第三讲：接待礼仪</p>	<p>服务接待规范 五声服务 “三到”和“五声”三到：眼到、心到、口到 五声：来有迎声、问有答声、去有送声 接待礼仪 1. 品貌端正，举止大方 2. 服饰要整洁、端庄、得体、高雅 3. 根据身份，确定接待规格 4. 根据身份，安排座次 5. 交换名片的特殊礼仪 6. 接机礼仪 7. 送客礼仪 8. 乘车礼仪 9. 接待中的举止规范 （1）常用手势 展示物品（资料） 递接物品（资料） 指示方位 奉茶 （2）握手、致意礼仪 （3）上下楼梯、进出电梯、进出门</p>	<p>讲师详细讲授； 双向交流； 学员分组讨论； 互动练习；</p>	<p>熟练掌握接待的礼仪规范，并能够在工作中熟练应用。</p>

