
政务机关接待礼仪

1天标准版

课程背景：

接待工作是不容忽视的日常性工作之一。不论是接待远道而来的贵宾还是接待来访的人民群众，不论是接待团队还是接待个人，基层公务人员都要做到既有所区分又一视同仁。

那么在接待工作中如何做到重视对方，如何以友好与热情的态度来完成接待工作，如何做到有礼有节，充分展示出单位与个人的良好形象与素养呢？

[课程大纲]Course Outline

第一模块：来宾接待礼仪

第一讲：公务人员接待前的准备

一、公务人员的形象代表单位形象

1. 公务人员的形象规范：着装、化妆、毛发
2. 不同场合的着装要点：TPO 着装法则

二、电话确认

1. 电话沟通要有礼有节
2. 对方来访的关键信息要确认

三、接待计划

1. 礼宾规格
2. 礼宾次序
3. 拟定接待方案(时间、地点、人员、着装、接送、礼品、鲜花、标志、旗帜、通讯、摄影、媒体、膳宿、经费)

第二讲：接待来宾的礼仪规范

一、与来宾会面

1. 迎宾线的安排

2. 称呼礼仪与问候礼仪

3. 名片交换礼仪

4. 握手礼仪

5. 介绍礼仪

6. 情景模拟练习

二、客户陪同礼仪

1. 陪同乘车/行路礼仪

2. 上下楼梯/出入电梯礼仪

3. 会客室内座次礼仪

4. 会客室内饮品礼仪

5. 交谈礼仪

6. 情景模拟练习

三、送别来宾礼仪

1. 知晓情况

2. 确定时间

3. 充分准备

4. 热情话别

第二模块：来宾宴请礼仪

第一讲：宴请的简介

1. 宴请的原则

2. 座次安排

3. 宴请的主题

第二讲：宴请的准备

-
1. 提前确定宴会的时间、地点、人员
 2. 合理的方式进行邀请
 3. 制定合适的菜单(不以昂贵为首要标准)
 4. 布置现场

第三讲：餐桌的礼仪

1. 中西式餐具的使用标准
2. 点菜与上菜的礼节
3. 用餐的气氛以及禁忌
4. 筷子与刀叉的使用禁忌

第四讲：餐桌的入席与退席

第三模块：信访接待礼仪

第一讲：信访工作要领

第二讲：办信礼仪

第三讲：来访接待礼仪

1. 接待地点的环境与设施配备
2. 接待人员的态度
3. 进入接待程序
4. 暂时无法接待来访者时
5. 面谈沟通时应注意的礼仪
6. 拒绝对方时
7. 来访人告辞时

第四讲：接听信访电话及接受信访电子邮件的礼仪

1. 遵守电话礼仪

2. 注意讲话态度

3. 遵守邮件礼仪

4. 及时接收和答复邮件

第四模块：总结与回顾