
政府机关日常办公礼仪

1 天标准版

[课程大纲]Course Outline

第一模块：公务礼仪概述

第一节：以尊重为本的公务礼仪

第二节：公务礼仪的特征

第三节：公务礼仪的作用

第二模块：公务人员的形象塑造

第一节：仪容礼仪

第二节：仪表礼仪

a) 第一印象的启示

b) 男士公务场合的服装款式

c) 女士公务场合的服装款式

d) 不适宜公务场合的服饰

第三节：仪态礼仪

a) 表情礼仪(微笑与目光)

b) 站姿/坐姿/走姿/蹲姿/手势/递接礼仪

第三模块：公务人员谈吐礼仪

第一节：讲话的语气、语速和语调

第二节：文明用语的使用

a) 敬语/雅语/谦语的使用

b) 灵活使用文明用语(问候、迎送、请托、致谢、应答、赞赏)

第三节：电话使用的礼仪

-
- a) 拨打/接听电话的步骤
 - b) 转接、留言的技巧
 - c) 如何正确礼貌的使用手机(手机的携带及使用规范)

第四模块：公务人员办公礼仪

第一节：以“尊重”开启的办公关系

第二节：公文礼仪

- a) 书信/申请书/条据/证明的格式

第三节：汇报礼仪

- a) 汇报的礼仪(对象、时间、内容、形式)
- b) 接受与处理汇报的礼仪(口头汇报/电话汇报/书面汇报)

第四节：调研礼仪

- a) “全心全意为人民服务”的根本宗旨
- b) “实事求是”的指导思想
- c) 调研中的礼仪(访问法、问卷法、普查法)

第五模块：总结与回顾