
公务礼仪——走向成功的必经之路

课程背景：

1. 现代社会竞争愈演愈烈，为了提高公务员的个人魅力，创造更大的收益，公务礼仪合格与否成为了组织关注的重点，也是提高团队成员素质的必由之路。
2. 培训是职工福利或回报率最高的投资行为，已起到“工欲善其事，必先利其器”的重要作用。

课程收益：

1. 课程将全面提升参训人员礼仪水平并使其在工作和生活中熟练运用。
2. 一定程度上提升团队及其成员的工作业绩，提高公务人员的个人品牌。
3. 提升组织整体形象及良好的口碑效应。

课程时间：半天（2--3小时）

授课对象：中高层领导、行政公务人员等。

授课方式：讲授、案例分享、演练、小组讨论、游戏互动。

课程大纲：

第一讲：礼仪的概念与本质

1. 礼仪的定义及核心
2. 公务礼仪的定义
3. 案例：卧冰求鲤、孔融让梨

第二讲：礼仪的四大基本原则

1. 尊重原则
2. 遵守原则
3. 适度原则
4. 自律原则
5. 案例：递接名片、喝酒、接听电话

第三讲：仪表礼仪

1. 头发及面部
2. 服饰及公司要求
3. 案例：目前年轻人的仪表现状

第四讲：举止礼仪

1. 站
2. 做
3. 走
4. 案例：周恩来、奥巴马

第五讲：交际礼仪及通讯礼仪

1. 握手
2. 递交名片
3. 自我介绍
4. 接打电话
5. 如何写邮件
6. 分组演练

第六讲：餐饮礼仪

1. 主宾座位排序
2. 点菜的学问及合理的上菜顺序
3. 吃饭时哪些环节容易出丑
4. 健康的餐饮方式
5. 案例：“黄色”娘子军

第七讲：开会与谈判礼仪

1. 怎样才能让别人愿意与你交流
2. 哪些细节会毁掉你的形象。抖腿、手势、有电话、口臭等
3. 保障会议和谈判顺利进行的八条倡议
4. 怎样为来访者送行
5. 案例：7秒钟原则、对话守则

第八讲：送礼与做客礼仪

1. 如何把礼送到对方心坎上
2. 送礼应该注意些什么
3. 探病的说法
4. 如何拜访
5. 案例：送礼送健康、泰勒的创意卡片

备注:以上大纲仅供参考,实际授课根据培训需求适当调整.