

政务人员商务会谈礼仪专题培训

主讲：邢梦涵

课程收获

- ◆ 本课程结合政务人员工作性质从政务礼仪及商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白商务交往规则和规矩的培训内容；
- ◆ 帮助学员塑造政务及商务形象，给人先入为主的第一印象；
- ◆ 掌握与商务对象交往时体态控制、话题选择、及形象规避等实用礼仪规则。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：政务人员

培训时间：1 天

培训形式：现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

模块一：礼仪的概述

- 培训的背景——常见的政务及商务交往中的礼仪问题及带来的不良结果
- 礼仪的五大类别及应用场合

- 学习运用礼仪提升的企业及个人形象

模块二：仪容仪表仪态礼仪——培养亲和力的技艺，锻造完美职业形象，加强风度修养

- 第一印象是什么？在人际交往中如何给自己加分？
- 政务人士的仪容仪表要求
- 做一个得体优雅的政务女性——政务交往中的妆容要求
- 政务着装的原则与穿戴技巧
 - 常见政务交往着装误区
 - 规范政务着装女士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
 - 规范政务着装男士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
- 最简单也最容易出错的面部问题——微笑及眼神
 - 政务人士的微笑法则
 - 眼神的合理运用
 - 不同眼神的运用带来的心理及交往影响
- 政务人员在商务场合下的体态形象塑造
 - 最能体现心理性格的站姿姿态——站姿在商务交往中的合理运用
 - 莫让坐姿出卖了你的真实内心——坐姿在商务交往中的合理运用
 - 通过行走快速判断对方的实际心理特征——行姿在商务交往中的合理运用
 - 合理手势展现个人修养与魅力——手势在商务交往中的合理运用
- 记忆比拼——仪容仪表仪态培训内容回顾

模块三：政务人员往来礼仪

- 称谓礼仪
 - 称谓的重要性
 - 称谓的种类（列举并逐一举例讲解）
 - 不恰当的称谓与分析
- 介绍礼仪
 - 介绍的种类：自我介绍、介绍他人、介绍集体
 - 自我介绍四要素及场景演练
 - 介绍他人遵循的原则及场景演练
 - 集体介绍场景演练及原则讲解
- 名片礼仪

- 接收名片场景演练、注意事项
- 递送名片注意事项
- 图片纠错（禁忌事项）
- 握手礼仪
 - 握手中产生的尴尬
 - 握手的掌势、力度、时间、距离、顺序
 - 握手的禁忌
- 同行及引领礼仪
 - 同行引领位次规则
 - 楼梯引领注意事项
 - 开门时的引领注意事项
 - 电梯引领情景演练及位次讲解
- 座次礼仪——小座位，大学问
 - 您了解座次安排吗？
 - 座次安排有什么规则？
 - 会议时三种座次排列（相对式、并列式、自由式）
 - 不同会议场合座次安排中的大学问
 - 谈判时两种座次安排（标准式、竖桌式）
 - 宴会时的座次安排
 - 合影时的位次排列（政务场合合影、商务场合合影）
 - 乘车座次安排（双排座轿车、越野车、大客车）
 - 如何优雅得体的上下车
- 舌尖上的中餐礼仪
 - 中餐礼仪的起源
 - 如何点菜和敬酒
 - 巧妙得体的化解特殊情况
 - 使用餐具有哪些禁忌？
 - 细节决定素质
 - 如何选择餐桌话题
- 接待礼仪
 - 接待的种类重要性

- 接待前的准备工作及注意事项
- 奉茶的要求
- 如何做好送客
- 电话礼仪
 - 拨打时的注意事项
 - 接听时的注意事项
 - 转接时又该怎样做呢
 - 电话礼仪禁忌
 - 手机使用小贴士

模块四：政务人员交谈礼仪——提升人际关系沟通技巧，增强个人语言亲和力，和谐商务交往人际关系

- 交谈礼仪
 - 话题的选择
 - 内容的禁忌
- 交谈的实用技巧
 - 商务交往中常见的交谈问题
 - 达成交谈目的的关键步骤