

课程纲要

【课程名称】 运筹帷幄，赢在细节

【课程背景】

公务、政务活动中的人属于社会化的个人或组织化的个人，所以公务人员在公务活动中的待人接物、言行举止是代表组织的，是公务工作的内容或重要组成部分，他的职业角色、组织地位、工作性质决定了固定的礼仪规范，个人是无权选择和私下变更的，大到一个国家的新任大使递交国书，小到一个组织的总机接线员，其完成工作任务时都有一套严格而完整、不可随意改换的礼仪规范和程序，即使个人有什么特殊情绪，也只能深深埋藏心底，至少应等完成公务活动后才可以泄露、表达这种情感或情绪。而所有这一切，都直接或间接地影响着组织的形象塑造。礼仪是公务活动中的“通行证”，它为办事提供方便，能够提高工作效率。在现代公务、政务、商务活动中，良好沟通能更快更顺利地进入交往的境界，迅速地增进双方的友谊，为双方就某一问题达成共识提供保障，也为以后的友好发展铺平道路。在公务活动中慎重处理各种礼仪行为，了解各类场合的不同礼仪，才能起到事半功倍之效。

【课程收益】

通过课程的学习，了解公务礼仪中礼敬、适度、自律、诚信四个基本原则的运用

通过课程的学习，帮助学员掌握肢体语言传递的深层次内涵；

通过课程中所涉及的方法，帮助学员提升实际工作场景的应用能力；

通过课程中的启发，挖掘学员的内在潜能，塑造职业化形象，提升综合素养；

【课程框架】（备注：可根据学员实际情况来适当调整课纲内容）

【课程对象】 中层储备干部、政府部门工作人员

【授课方式】 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

【课程时长】 半天（3小时）

运筹帷幄，赢在细节

第一模块：公务礼仪与个人魅力---公务交往人士的必修课程

- 礼仪的内涵
- 人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁
- 公务礼仪的主要内容、特点、基本原则
- 内强个人素质、外塑企业形象；企业现代竞争的附加值，人际关系的润滑剂
- 职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面
- 职业生涯中应普遍遵循的礼仪原则

培训方式：分析、讲解

第二模块：公务交往人士的仪容礼仪---你的形象价值百万

- 个人形象是成功不可或缺的因素
- 如何成为有品味的人士
- 商务交往人士妆容的要求
- 发式发型的职业要求
- 面部、手部、皮肤的护理
- 化妆上岗、淡妆上岗——妆成有似无
- 女士化妆与男士修面的具体要领
- 职场仪容的禁忌

培训方式：讲解、示范、点评

第三模块：解读肢体语言的秘密---你的举止会说话

- 肢体语言可以更深地传递情感
- 体态语言能弥补有声语言
- 举手投足皆是信息源
- 恰当的肢体语言增进沟通
- 问候致意的礼仪有哪些？
- 微笑的魅力

培训方式：讲解、示范、训练、点评

第四模块：公务交往人士的常用商务礼仪---吹响公务交往的序曲

- 寒暄、介绍、称呼礼仪
- 握手礼仪
- 引领、接待、座次礼仪
- 拜访、交谈礼仪
- 致意礼仪
- 介绍与自我介绍
- 名片礼仪
- 迎来送往的乘车的礼仪

培训方式：讲解、示范、训练、点评

第五模块：沟通的艺术

- 沟通的四种基本工具

- 建立良好的认知模型
- 沟通反馈——工具 BIC 的运用
- 沟通中的无声语言
- 投诉与接待处理的艺术

培训方式：讲解、分析、示范、模拟