

【课程名称】 《政务接待礼仪》

【课程背景】

政务礼仪是国家公务人员用以律己待人的有关人际交往的行业规范。公务人员礼仪主要分两部分，一个是用以律己的礼仪。运用仪容、仪表、仪态的规范化提升企业的品牌价值。其二，用以待人的礼仪。孔孔子曰“礼者，敬人也。”政务接待流程的规范化和标准化，更体现出企业的人文素养。

【课程目标】

- 提升政务机关人员的内在素养；
- 帮助政务机关人员重塑符合自己职业的形象；
- 掌握政务接待活动中的礼仪规范；
- 掌握公务会议礼仪及公务宴请礼仪规范和要求；

【课程内容】

第一讲：礼仪：个人素养的外在体现

- 内强个人素质、外塑机关形象；
- 良好的形象是成功的必备条件；
- 你的形象不仅仅代表自己

第二讲：形象是帮助公务员说话的工具

一、个人形象六要素

仪表

表情

举止动作

服饰

谈吐

态度

二、着装礼仪

着装的 TPO 原则

鞋袜的搭配原则

首饰、配饰的使用规范

色彩搭配

三、女士公务员着装礼仪

工作妆的规范

女士着装、女士西装

裙装——女士的标志

脚部时装和腿部时装——鞋袜的搭配常识

帽的禁忌

首饰、配饰的使用规范

四、商务男士着装礼仪

西装礼仪

衬衫的床桌与领带搭配

鞋袜的搭配常识

合理的饰物搭配

五、个人仪容的塑造

头发、胡须以及体毛的修饰

牙齿、指甲、皮肤修整和护理

个人健康的心境

第三讲：树立良好的形象从仪态规范做起

一、标准鞠躬礼仪

鞠躬的标准

鞠躬的禁忌

二、规范站姿

站姿要领

手位的变化

面对不同场合不同对象的站姿

三、行姿礼仪

行走的要领

行走禁忌

侧身行走、后退步行走

四、蹲姿

蹲姿的基本要求

五、优雅坐姿

坐姿的要领

几种坐姿

第四讲：公务人员政务接待礼仪基础

如何在在公务活动中留下美好的第一印象

3秒内演出魅力的自己

第一眼印象=第一印象=首轮效应

30 秒决定别人对你的印象！

一、见面礼仪

二、问候礼仪

三、介绍礼仪

要懂得先介绍谁

如何做自我介绍

不同场合的做介绍的要点

四、握手礼仪

握手是体现友好的表现

握手是开放式的身体语言

不同的握手姿势的含义

握手的基本礼则

五、交谈礼仪

六、名片使用礼仪

第五讲：公务人员政务接待礼仪

一、做好充足的事前准备,确认确认,再确认

坚持规范化做法（规格不能多变）

提前做好必要的准备工作

注意迎来送往的细节

自始至终对来宾热情友好，专心致志

（热情有度，有所为，有所不为）

注意住宿，膳食的安排（预定，确认菜单等）

二、客人的引导礼仪

在走廊的引导：在左？在右？

进出会客室的引导：先进？后进？

上下楼梯的引导：在前？在后？

进出电梯的引导：后进？后出？

重要宾客的引导

三、会客室内的接待礼仪

推荐饮品给客人

奉茶的礼仪

咖啡礼仪

座位的安排：场景演练揭示排位原则

四、送客礼仪

容易引起客人误会的送客行为

送客行为规范

五、鼓掌礼仪

鼓掌意在欢迎、欢送、祝贺、鼓励其他人

作为一种礼节，鼓掌应当做得恰到好处

节奏要平稳，频率要一致

掌声大小，则应与气氛相协调为好

六、乘车礼仪

乘车礼仪规范

车上乘客座次安排

上下车礼仪

第六讲：公务人员办公礼仪

一、电话礼仪——声音传递信息

基本电话礼仪

拨打电话礼仪

接听电话礼仪

二、请示汇报礼仪

请示汇报的内容安排、时间长度、必备用语

听取汇报的关键

三、公务文书礼仪

公文写作基本要求

公文礼仪

公文的递接

四、办公室沟通礼仪

(一) 语言规范

问答用语

致谢用语

道歉用语

工作忌语

影响同事关系的十个“小节”（与领导、与同事）。

第七讲：公务人员会议礼仪

一、计划流程、运作筹备

明确会议宗旨

成立会务组

确定流程议程

合理的时间安排

做好接待安排

二、会场布置、会议座次

安排入场及坐次

配备会场服务人员

掌握会场节奏

合理有效的维护会场秩序（手机的处理）

三、会议传达、会后沟通

会议主持人的礼仪

发言者的礼仪

听众的礼仪

会议记要工作的要点

重要会议的评估成果（评估表建立）

会议传达的双流向

第八讲：政务宴请礼仪

一、宴请的分类

中试宴请

西式宴请

正规宴会

普通宴会

二、宴请的简介

宴请的原则

座次安排

宴请的主题

男女宾客分别对待

三、宴请的准备

提前确定宴会的时间、地点、人员

合理的方式进行邀请

制定合适的菜单（不以昂贵为首要标准）

席位编排（不同国家和地区的习惯不同）

布置现场

四、餐桌的礼仪

中西式餐具的使用标准

点菜与上菜的礼节

用餐的气氛以及禁忌

筷子与刀叉的使用禁忌

五、餐桌的入席与退席

六、茶、酒文化

东西方酒文化的差异

历史悠久的茶文化

七、祝酒礼仪

祝酒词

紧紧围绕宴会的中心话题

带一点幽默的色彩

八、其他细节