

《公务接待与办公礼仪》

课程纲要

讲师：常颖

课程纲要

【课程名称】 《公务接待与办公礼仪》

【课程背景】

随着职场人士在企业中个人地位、影响力的提升，与各类人士打交道的场合越来越多，面对复杂的商务环境，初级礼仪知识已经远远不能满足职场人士们丰富的场合与人际交往的需求，商务场合对职场精英在言行举止的表现相比普通人，有着更高标准的要求，这就给职场人士们学习掌握更高层次礼仪规范带来了新的挑战。

让很多企业“一把手”头疼的可能就是自己的员工在礼仪表现上差强人意，大多数职场人士有优质的专业背景，积极的工作态度，坚实的业务能力，可是一到商务场合需要人际交往时，在礼仪素质、品味修养、社交能力等方面的表现就不那么令人满意了。让领导们失望的是在很多重大的公务接待场合中“掉链子”，给别人留下不专业的印象，让企业形象大打折扣，有时还会给企业带来巨大经济损失：比如接待上级重要领导，没有礼仪观念，热情欢迎过度，宴请不分主次，给领导留下不严谨的印象；那些因为随性而为的穿着，敬高不敬低的待人方式，让来访的客人认为他们不靠谱，而痛失市场机会；大小会议不守时作风散漫，谈判中发言随意情绪化沟通，让合同的签定一拖再拖，严重影响工作效率；重要场合接打私人电话，社交网络上“简单粗暴”的谈话方式，酒桌上不分主次让领导一肩扛下拼酒任务等等，这些不当的言行除了让领导们失望，有时甚至让企业丢失了重要商机。

如何重塑企业职场人士本该有的礼仪风范？如何在丰富而又复杂的接待与办公场合中，游刃有余地掌控局面、体现素养与能力？又该如何通过学习，缔造企业内外的多赢局面成为他人的榜样？《公务接待与办公礼仪》课程将给职场人士提供明确而有效的规范与方法、生动而具体的情景案例以及系统的解决方案，从赢得他人好感、尊重的目光、信任的关系，成为推动企业竞争、内外部人际和谐的加速器。

《公务接待与办公礼仪》课程是专为职场人士定制的课程，此课程自开发以来，已被百余家企业所引入。课程中摒弃了以往传统礼仪培训中的限制繁多，枯燥死板的内容，课程以职场人士实际工作情景出发，辅以大量工作中的实际案例，并进行深入的分析解读。对职场礼仪中的多个难题提出具体的解决方法，帮助企业管理者提升职场礼仪能力和技巧，有效推动企业的人际和谐走向成熟。

【课程收益】

- 掌握职场人士的核心礼仪能力
- 掌握重要接待工作中的礼仪原则
- 熟悉办公场合的礼仪规范
- 掌握不同情景下的礼仪解决方案
- 能够在不同礼仪场合展现职场人士的个人风范

【课程时长】 1天，（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分：公务礼仪是什么

- 礼仪是什么？公务与社交礼仪等其他礼仪有什么不同？
- 公务礼仪是解决哪些问题的？

案例分享：非诚勿扰

小组研讨：发现真实的自我形象

- 建立个人的形象品牌
- 为什么礼仪规范需要学习？
- 公共修养与礼仪学习的基础
- 公务礼仪的目标和价值
- 公务形象礼仪
- a) 仪容礼仪
- b) 举止礼仪
- c) 服装礼仪
- d) TPO 原则
- e) 商务装的职场规范
- f) 穿好商务装
- g) 饰物搭配的礼仪

第三部分：公务接待礼仪

- 公务接待礼仪的类别
- a) 一般公务接待礼仪
- b) 专门公务接待礼仪
- 公务接待礼仪
- a) 做好迎客准备

- b) 办公室接待礼仪
- c) 重要客人（领导）接待礼仪
- d) 接送机与陪车礼仪
- e) 安排拜访与宴请
- f) 会务安排礼仪
- 送客礼仪
- 不让重要客人犯错误的礼仪原则

视频案例研讨：认知不同导致客人的尴尬

小组研讨：如何避免尴尬？

- a) 馈赠礼品的礼仪
- b) 汇报工作的礼仪
- c) 避免尴尬的礼仪
- 公务接待礼仪
 - 1. 初次见面的礼仪
 - a) 介绍的礼仪
 - b) 握手的礼仪
 - c) 名片与微信交换的礼仪

第四部分：办公礼仪

- 办公桌也是个人形象
 - 电梯礼仪
 - 私人空间的礼仪
 - 领导与员工具备的礼仪
 - 员工与上级领导相处的礼仪
 - 同事相处的礼仪
 - 异性同事相处的礼仪
 - 成为出色的交谈者
 - a) 交谈中的语言要求
 - b) 交谈主题的宜与忌
 - c) 初次交谈需要注意的礼仪规范
- 小组练习：赞美，提醒，批评的语言技巧练习
- 小组研讨：表达不同意见的做法
- 交谈中营造和谐氛围的礼仪技巧

案例分享：不满的杯子

- a) 交谈中的核心原则
- b) 营造氛围的三把钥匙