

培训课程：政务礼仪

E-government Etiquette

课程简述：

政务礼仪又称公务员礼仪，是国家公务员用以律己待人的有关人际交往的行业规范。公务员礼仪主要分两部分，一个是用以律己的礼仪。《礼记》中记载：“凡人之所以为人者，礼义也。礼义之始，在于正容体、齐颜色、顺辞令。”其二，用以待人的礼仪。孔子曰“礼者，敬人也。”重视律己，会帮助公务员更好地为人民群众服务。

学习目标：

通过学习接下来的政务礼仪指导课程，会帮助你在理论和实践上更加深刻理解《国家公务员制度》和《国家公务员行业规范》，在未来的政务工作中完善公务员自身政务形象，树立精干、高效的国家形象。

课程内容：

一、公务接待

- 1、上级与下级的礼仪
- 2、办公室接待
- 3、会议团队接待
- 4、前台接待
- 5、办公室接待
- 6、接待规划与规格
- 7、交通与住宿安排的礼仪
- 8、介绍的礼仪
- 9、用餐安排
- 10、中餐西吃的礼仪
- 11、工作自助餐的礼仪
- 12、宴会礼仪

二、位次礼仪

- 1、礼宾次序
- 2、行进位次礼仪
- 3、会议的位次礼仪
- 4、会见的位次礼仪
- 5、合影的位次礼仪
- 6、宴请的位次礼仪
- 7、谈判的位次礼仪
- 8、签字的位次礼仪
- 9、电梯与乘车礼仪

三、礼品馈赠礼仪

- 1、接受礼品的准则
- 2、馈赠礼仪的选择
- 3、礼品的六 W 法则

四、政务中的国际交往

- 1、中国政府外交准则
- 2、不同国家的礼仪习惯
- 3、接待与宴请外宾的礼仪

五、公务员社交礼仪

- 1、社交中的三 A 法则
- 2、有效沟通
- 3、不同人际关系的礼仪
- 4、与上级领导打交道的礼仪
- 5、与下属打交道的礼仪
- 6、与群众的打交道的礼仪
- 7、与外国人打交道的礼仪

六、活动礼仪

- 1、开幕仪式
- 2、闭幕仪式
- 3、颁奖表彰仪式
- 4、签字仪式
- 5、剪彩仪式

六、公务员仪表与服饰礼仪

- 1、公务员的仪容仪表礼仪
- 2、公务员的服饰级别范畴
- 3、正式公务服饰细节分析
- 4、场合着装的 TOP 法则
- 5、政务礼仪中的配饰选择

七、工作中的肢体语言

- 1、政务演讲的魅力提升
- 2、肢体语言在工作中的作用
- 3、微笑的魅力
- 4、职场中的手势
- 5、握手的学问
- 6、识别谎言与加强沟通

八、高科技时代的礼仪

- 1、办公设备使用的礼仪
- 2、接拨电话的礼仪
- 3、手机礼仪（拨打与短信）

学习对象：政务公务员及相关机构

培训人数：30 人，人数每超 5 人加收 5% 服务费

培训时长：3 天