
公务员形象塑造与政务礼仪

其它标题：

公务人员政务礼仪

官员礼仪修养与形象塑造

官员形象魅力与政务礼仪

课程背景：

《易经》“黄帝、尧、舜垂衣裳而天下治”

《论语·宪问》“修己以敬，修己以安人，修己以安百姓”

《管子》“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国之乃亡”

公务员代表着党和政府的形象，代表着国家形象和国民素质水平，良好的形象离不开得体的礼仪规范。在利益关系和价值观念多样化的市场经济环境中，更要进一步建立和健全礼仪规范机制，让礼仪规范能够成为一种社会责任和道德责任。

课程目标：

本课程旨在宣传科学理念、传播先进文化、弘扬社会正气、塑造美好的心灵，促进社会风气越来越好，让礼仪之花怒放！让您了解：如何在政务场合中，体现您的礼仪风范？如何在政务交往中，展现您的风度与魅力？如何妥善地处理日常公务，从而推动您事业的发展？达到提高公务人员的整体素质、树立良好的公众形象、全面提高社交能力的目的

课程特色：

本课程详尽地介绍了从事公务活动的各种礼仪，具有很强的实用性和可操作性。

本课程注重演练，通过现场演练让学习掌握正确的礼节、注意礼仪细节，并将礼仪文化及个人习惯相结合，知其然更知其所以然，助您外塑形象内强素质，展现由内而外的个人魅力，提升个人的形象影响力。

单兰勇老师集多年积累的礼仪智慧与实战经验为您倾情奉献！

课程大纲：

壹、 形象的影响力：“第一印象”与对形象的理解

1. 形象与礼仪、礼仪学习三问
2. “印象管理”--个人形象要素组成
3. 礼仪的主要内容、特点、原则

贰、 公务人员的形象与礼仪修养要求

-
1. 仪容仪表：公务人员的仪容礼仪---培养亲和力的技艺
 - 1) 仪容仪表的基础；
 - 修面：男士魅力的亮点！
 - 化妆：女士职业形象的标志！
 - 2) 职业女性的发型要求；
 - 3) 眼神、目光；
 2. 服饰着装：公务人员的服装修饰礼仪---完美形象的衣着技艺
 - 1) 公务员衣着及饰物要求（穿的不对，大家点评，老师指点）
 - 男性公务员衣着指南
 - 公务女性衣着原则
 - 鞋袜穿着原则
 - 合理的饰物佩戴
 - 2) 公务员礼仪穿着的 TPOR 原则；
 - 服饰的选择与色彩搭配--选对色彩穿对衣
 - 衣着与形体肤色协调
 - 场合用色技巧：颜色与配色方案
 - 3) 公务人员（男士）的着装要求
 - 男士正装和政务休闲装
 - 公务配饰三个三
 - 公务西装的选择
 - 着装五步曲
 - 公务领带与配饰
 - 着装禁忌
 - 4) 公务人员（女士）的着装要求
 - 女士正装和政务休闲装；配饰
 - 场合与着装
 - 裙装五不准
 - 佩戴首饰四大原则及注意事项
 - 化妆注意事项
 - 着装禁忌
 3. 公务人员的言谈举止
 - 1) 言谈礼仪---公务人员交流中的沟通技巧
 - 言谈礼仪的原则
 - 良好的语音、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言、丰富的脸部表情
 - 必备五语：问候语、请求语、感谢语、抱歉语、道别语
 - 良好的沟通，言谈要点及交谈大忌
 - 礼仪的用语及避讳原则
 - 2) 公务电话礼仪
 - 电话礼仪、手机使用礼仪
 - 电话应对的基本礼仪（对的如何做，禁忌）
 - 让对方产生信赖感的电话应对
 - 不会误会的打电话方法
 - 正确地传达电话内容
 - 得宜的电话措辞
 - 使工作顺利进展的电话技巧
 - 3) 举止礼仪---公务人员风度修养的体现
 - 体态--身体语言的重要性：无声的语言、动画中的个人形象

- 公务人员举止礼仪：手势、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、上下车姿势
- 标准训练站姿
- 标准训练坐姿
- 握手、鞠躬礼节训练
- 握手互动--关键时刻
- 握手的顺序
- 握手的要点
- 握手的规范
- 握手的禁忌
- 手势的礼仪要求（举例，错的例子和对的例子）
- 行走的礼仪要求（举例，错的例子和对的例子）
- 笑容运用：面部表情训练-----眼神、微笑
- 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

参、 公务活动的基础---位次排序与迎送致意礼仪

- 1) 位次排序---等级与平等的平衡艺术
 - 尊位的概念、尊位产生的原因、尊位的特点、尊位的本质、数量
 - 位次排序中的原则:传统排序原则、国际公认的原则…、座次排位、旗帜的摆放
 - 中外排序的差异及其实践中的运用
 - 开会、照相、会谈、会见、餐饮、行进、车内的座次
 - 餐桌场合、公共场合、商务场合、国际场合、外交场合的位次礼仪
- 2) 迎送致意：迎宾和接待礼仪---吹响商务交往序曲的技艺
 - 迎送、引领、辞别礼仪标准
 - 文明、礼貌、热情待客：待客三声、得体四到、十字金言、迎三送七
 - 行进中的礼仪规范：迎送、引位与陪同、乘电梯的礼仪……
 - 公务活动中的会面礼仪：介绍、称谓、问候、名片、距离、座次……
 - 介绍--互动瞬间
 - 自我介绍三要素
 - 介绍的顺序原则
 - 第三方介绍要点
 - 公务活动中的致意礼节：握手、拥抱、贴面、鞠躬、鼓掌……
 - 拜访与接待礼仪中的礼貌与禁忌

四、 公务人员的基本礼仪规范

- 1) 公务活动中的会议礼仪、谈判和会谈礼仪
- 2) 公务人员的办公室沟通礼仪
 - 电话、手机、网络礼仪
 - 公文、办公信函礼仪
- 3) 公务活动中的馈赠礼仪---美好记忆和真挚感情
 - 纪念品和礼品区分、礼品选择
 - 赠送的对象、时机（时间、地点、场合）、方式、禁忌
- 4) 公务活动中的餐饮礼仪---细微之处的礼仪修养
 - 餐饮分类及依据：宴会、招待会、工作餐、便餐；
 - 宴请座次；餐巾和刀叉使用礼仪；敬酒；布菜
 - 中餐、西餐、日餐特点
 - 中餐：摆台、餐桌、坐席安排、入座礼仪、开宴时刻、摆筷礼仪、斟酒礼仪。
 - 西餐：摆台；着装要求；宴会程序；上菜顺序；服务礼仪；餐巾用法；刀叉用法。

法。

-
- 经典酒水：西餐伴餐酒的选择
 - 餐饮禁忌
- 5) 各类公务活动的礼仪要求
- 参观访问、调查、慰问与怀念的礼仪
 - 汇报与报告的礼仪
 - 竞聘中的演讲和答辩礼仪
 - 剪彩活动的礼仪
- 6) 涉外礼仪：外交外事、公务舞会礼仪