

# 礼享笃行——政务礼仪

## 课程背景：

新时期，新形势下，我国人民向往文明美好生活的追求加强，公务员做为国家政令的制造者和执行者，是国家联系人民群众的纽带和桥梁，是让人民感受到新型政府的直接窗口。公务员的形象是服务型政府的形象，是社会制度的形象，是城市文明的传递者。

整洁的公务人员形象，得体的办公行为礼仪，亲善的沟通礼仪不仅提升公务员的个人形象，同时也提升人民群众心目中的政府形象，更会赢得人民群众的理解，信任和支持。

“积跬步无以至千里；不积小流无以成江海。”礼仪细节虽小却是“天大的小事”，唯有从点滴小事做起，才能让文明在全社会蔚然成风，文明才能真正成为一种感染力、凝聚力、推动力，进而升华为一种城市的名片，一种国家的形象，一种民族的精神。

## 课程目标：

- 从知礼、有礼、用礼、懂礼四个方面提升公务人员商务礼仪行为
- 掌握礼仪行为技巧，改变商务交往中的细节，赢得他人的信任
- 实现由内而外的礼仪素养兑变，提升公务人员敬业度
- 提升公务人员形象，提升人民心目中的政府形象
- 了解不同人员的行为风格，掌握沟通技巧与礼仪

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**公务员

**课程方式：**分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

## 课程大纲

### 第一讲：知礼——礼仪文化素养修炼

**分组破冰：**体面的假期

1. 实现人民对美好生活的向往的启示
2. 礼文化的核心模型
3. 冰山模型礼学行为法则
4. 全球化语境下商务礼仪的发展趋势
5. 礼仪在宏观与微观层面上的角色

### 第二讲：有礼——公务人员职业形象塑造

#### 一、职业形象塑造前提

1. 如何打造自己的职业形象印记？
2. 魅力形象 55387 定律
3. 形象构建的三维塑造

#### 二、公务人员的职业形象塑造

##### 1. 公务人员仪容礼仪

- 1) 仪容整洁
- 2) 男士仪容要点
- 3) 女士仪容要点
- 4) 女士职业妆要点

## 2. 公务人员仪表礼仪

- 1) 穿对的衣服而不是喜欢的衣服
- 2) 着装 TPO 原则
- 3) 区分场合着装礼仪

## 3. 公务人员男士场合着装礼仪

- 1) 三色原则
- 2) 三一定律
- 3) 三个禁忌
- 4) 西装的穿着
- 5) 马甲的穿法
- 6) 衬衣的穿着
- 7) 领带的秘密

## 4. 公务人员女性的着装

- 1) 正式商务场景职业装礼仪
- 2) 大型晚宴的宴会礼服着装
- 3) 日常工作场景商务休闲装
- 4) 饰品/鞋/包如何搭配
- 5) 公务人员着装的禁忌

## 6. 有风度/优雅的行为仪态

- 1) 有亲和力的表情礼仪
- 2) 手势礼仪
- 3) 专业的指引礼仪
- 4) 站姿坐姿
- 5) 走姿和蹲姿礼仪

案例：《马云的角色变化》《国际领奖台上的莫言》《奥巴马的西服》

## 第三讲：用礼——公务交往场景礼仪

### 一、会面礼仪

1. 见面问候礼仪
2. 介绍的礼仪
3. 使用名片的礼仪

### 二、通讯礼仪

1. 电话的礼仪
2. 手机的礼仪
3. 微信礼仪
4. 邮件的礼仪

### 三、拜访礼仪

1. 事先预约
2. 拜访前做好充分准备
3. 拜访过程中的礼仪

### 四、位次排序的礼仪

1. 会客洽谈位次
2. 行路乘车次序
3. 用餐位次

## 五、接待礼仪细节

1. 接待的流程
2. 迎接与指引礼仪
3. 告别送客的礼仪

## 六、餐饮礼仪

1. 中餐的品味
2. 西餐的仪式感
3. 敬酒礼仪

案例分析：《微信，让对方感知你的温度》

现场演练及讨论：《失之交臂的订单》

## 第四讲：懂礼——公务沟通礼仪与技巧

### 一、人际沟通效应

1. 首应效应
2. 近因效应

### 二、马斯洛需求的秘密

### 三、倾听的层次的启示

### 四、如何提升与他人的人际关系

1. 行为风格快速分析法
2. 针对不同行为风格沟通语言

### 五、言语沟通技巧

1. 与时俱进的称谓
2. “用心”的赞美
3. “走心”的幽默
4. 言语中的禁忌

### 六、非言语沟通技巧建立亲和感

1. 亲善的面部表情
2. 友善的目光接触
3. 身体语言的启示
4. 人际沟通空间

### 七、打造沟通高效的秘诀

1. 共情力技巧模型
2. 善用亲和力
3. 用“心”说话

案例分析：《知人者智》《与时俱进的称呼》

现场讨论：行为风格分析讨论