

《政务礼仪》课程大纲

张露芸 2020 年版

【课程背景】

礼仪对个人来说是文明行为的道德规范与标准，对国家来说是一个国家文化与传统的象征，所形成的一种具有社会强约束的道德力量，使每一个社会成员能够自觉的按照社会文明的要求，调整行为，提高社交能力。

如何应对政务交往，令您内强素质、外塑形象？如何熟悉与掌握礼仪规范，在政务活动中展现您的风度与魅力？如何在政务场合恪尽职守，更好地为人民服务、为社会服务？

【课程收益】

- 1、使员工熟练运用现代商务礼仪；
- 2、举手投足更具魅力，从容应对各种商务场合
- 3、使员工懂得塑造与个人风格相适的职业形象；
- 4、使员工提高职业化素养，从而提升企业精神面貌；
- 5、使员工进一步将企业文化精神理念落实到行为规

【培训方式】

政务人员

【培训课时】

3 小时

【适用对象】

企事业单位政务人员

【课程目录】

模块	内容	课时 (18h)	方法
第一模块	政务人员的精神面貌及仪容仪表	0.5h	典故+案例+讨论
第二模块	政务办公礼仪	1h	案例+分析+讨论
第三模块	政务会晤、会见礼仪	1h	案例+训练+分析
第四模块	政务宴会礼仪	0.5h	案例+训练+分析

【课程大纲】

一、思考：公务礼仪的作用？

二、政务礼仪的特点：规范性、系统性、严肃性

第一模块：政务人员的精神面貌及仪容仪表

一、公务着装的基本原则

- 1、着装 TPOR 原则
- 2、服饰搭配三原则
- 3、男士正装『七大件』
- 4、女士正装『四大件』
- 5、男士仪容仪表
- 6、女士仪容仪表

二、公务人员的仪态

- 1、中正的站姿
- 2、端庄的坐姿
- 3、洒脱的行姿
- 4、优雅的蹲姿
- 5、目光
- 6、微笑

第二模块：政务办公礼仪

一、办公环境的礼仪

- 1、办公室礼仪管理
- 2、办公室内务整理
- 3、办公时间的细节分化

- 4、办公区域——私人空间拥有权
- 5、同事之间的礼仪规范
- 6、员工及上下级之间不能“触碰”相处的原则

二、电话接听的礼仪

- 1、工作人员的电话应对
- 2、学会改善电话中的语音语调
- 3、与客人谈话时的电话处理

第三模块：政务会晤、会见礼仪

- 1、称呼礼仪
- 2、介绍礼仪
- 3、握手礼仪
- 4、举手礼仪
- 5、注目礼仪
- 6、微笑礼仪
- 7、乘车礼仪
- 8、文件递送礼仪
- 9、递接名片礼仪
- 10、入座交谈礼仪
- 11、同乘电梯礼仪
- 12、陪同的注意事项
- 13、会议的仪式和安排

第四模块：政务宴会礼仪

- 1、餐食礼仪文化与会议中的礼仪
- 2、中餐中的饮食文化与商务宴请禁忌
- 3、餐饮与会议中的座次礼仪
- 4、商务宴请的烟酒文化

