

# 政务礼仪

## 【课程背景】

学习《政务礼仪》是国家公务员素质能力的重要组成部分和必然掌握的利益规范，熟悉和掌握政务礼仪文化，既是公务员职业特殊性和工作严肃性的内在要求，也是新时期建设新型机关、树立公务员良好形象的目标要求。

作为国家公务员，应当自觉地恪尽职守，勤于政务，廉洁奉公，忠于祖国，忠于人民，以民为本，从自己做起，从小事做起；公务员应该在工作和生活中，结合社会主义荣辱观，自觉地学习礼仪，强调礼仪，应用礼仪，全方位地规范言行，做到语言更文明，行为更规范，仪表更得体，形象更良好；从而提高整个机关工作人员素质和工作效率以及维护行政机关的外界形象。

## 【课程时间】

2天，6小时/天

## 【课程对象】

国家公务员、国家行政管理部门成员、党政机关干部、事业单位等公务人士，以及代表党和政府的行政人员。

## 【课程方式】

专题演讲，课堂练习，分组练习为主、感性讲授为辅，配以演示.演练正反对比。

## 【课程大纲】

### 第一讲：公务员的角色认知与职业心态修炼

#### 一、公务员的角色认知

1. 我是谁？
2. 我们为谁工作
3. 公务员的角色认知

#### 二、职业化服务心态修炼

1. 心态不一样结果也不同
2. 服务是一种人生态度

#### 3. 影响纳税人满意度的因素

- 1) 因素 1：服务和系统支持
- 2) 因素 2：技能表现
- 3) 因素 3：互动要素
- 4) 因素 4：情感因素
- 5) 因素 5：环境因素

#### **4. 满意度的层次——情感的增值过程**

- 1) 层次 1.接受
  - 2) 层次 2.愉快
  - 3) 层次 3.新奇
  - 4) 层次 4.惊奇
5. 纳税人需要我们提供什么
6. 服务规范体现优质服务

### **第二讲：公务员礼仪与个人魅力——人生的必修课**

1. 礼仪内涵进一步认识
2. 礼仪的主要内容.特点.基本原则
3. 礼仪的最高境界是礼由心生将礼仪成为自己内心的一份修养
4. 公务礼仪应该遵循的基本原则

### **第三讲：外化于形——公务员仪容仪表篇**

#### **1. 我们就是政府机关的“金牌形象代言人”**

- 1) 首轮效应的作用
- 2) 形象的构成要素.传达的信息及作用

#### **2. 公务员形象塑造之——仪容管理**

- 1) 女士化妆的基本原则
- 2) 男士仪容岗位规范

#### **3. 公务员形象塑造之——着装管理**

- 1) 女士制服穿着规范
- 2) 男士制服穿着规范
- 3) 饰品的佩戴
- 4) 鞋包是整体形象的一部分

## 5) 职场着装禁忌

### 本模块目标：

1. 对工作中容易出现纰漏的仪容仪表重点部分进行排查.细化和强化，并从认知心理学的角度解释背后的心理原理。
2. 不但强调规范，更要说明禁忌。因为禁忌是闯红灯.丢人.出洋相甚至是犯天条的，有时比规范更加紧迫重要。
3. 将仪容仪表上升到一种基本能力来提高，作为一种习惯来培养，当成价值观来强化。

## 第四讲：习惯于行——政务举止篇

1. 站姿——挺拔端庄：女士站姿及训练.男士站姿训练
2. 坐姿——娴静大方：女士坐姿及训练.男士坐姿训练
3. 走姿——轻盈稳重：如何训练？姿式.步距与速度
4. 蹲姿——美丽从容：女士蹲姿要求与训练.男士蹲姿
5. 鞠躬——恭敬得体：欠身礼 15 度、30 度、45 度
6. 手势——优雅明确：引领、指引的手势、手的语言
7. 微笑——未语三分笑，礼数已先到，八颗牙的训练、眼形笑和眼神笑
8. 表情——明朗真诚：亲切、真诚，和谐，温馨
9. 眼神——眼随心到、从注视区域辨关系
10. 距离——安全有度：四种距离的概念

### 本模块目标：

1. 社会心理学家研究证实：人与人交往判断中的 80%，已经通过非语言的沟通——形体.手势.面部表情等——完成了。强化说明其实用性。
2. 不撒胡椒面，重点根据学员实际工作的突破问题来进行练习和强化。比如“手势”一定是结合学员的工作性质来定向练习和辅导。
3. 从人本心理学切入，展示形体语言对于被服务对象的心理感知，并以此来改善职业素养.提高效率.减少冲突。
4. 正确引导学员认知眼神表情的亲和友善不是技巧和技术问题，最终体现在职业心态和自身修养，特别是与被服务对象的定位和关系，是一种持续化的“共情”。

## 第五讲：和谐于馨——政务沟通篇

### 一、沟通的基本理念

1. 沟通的类型

2. 沟通的目的

## 二、沟通的技巧

### 1. 沟通中“听”的技巧

1) 聆听的意义

2) 我们为什么不能好好听

3) 倾听的技巧

### 2. 语言规范与表达规范

1) 语言规范：礼貌用语

2) 训练要点：语速.语调.语气.音量.语感

**全员练习：**电话沟通规范

**案例分析：**咆哮哥事件.星巴克咖啡事件

3) 如何用对方能够接受的语言说话

4) 赞美让你成为受欢迎的人

### 3. 人际交往言谈的礼仪

1) 交往六不谈私人交往五不问

2) 适宜交谈的话题

3) 谈话的禁忌

4. 与上司、同事、下属的相处之道

**本模块目标：**

1. 基本掌握台席交流沟通的语流.语调.音量和语感，通过现场强化加以内化，让员工快乐工作.高效工作。

2. 从沟通心理学的角度，通过案例解析说明同理心和换位思考的真正意义和技巧，以便工作中变通转化沟通的语言魅力。

3. 不撒胡椒面，重点下切，寓教于乐，用“练习+点评”的形式冲击学员右脑，让课程效果如南孚电池广告“一节顶六节！”

## 第六讲：规范于往来——公务交往与宴客篇

### 一、良好的公务行为——交往规范

1. 公务拜访的流程

2. 公务会面的礼仪

- 1) 问候的礼仪
- 2) 见面致意的礼节
- 3) 自我介绍与为他人做介绍
- 4) 握手的礼仪
- 5) 名片的递送

### **3. 位次排序的礼仪**

- 1) 洽谈位次礼仪
- 2) 会议座次礼仪
- 3) 合影留念的位次
- 4) 汽车的位次
- 5) 进电梯.上楼梯.进门的礼仪

### **4. 接待拜访的礼仪**

- 1) 公务引见
- 2) 引导与介绍
- 3) 上茶的礼仪
- 4) 送客的礼仪
- 5) 现场分析与诊断：公务交往礼仪演练

## **二、良好的政务行为——宴客礼仪**

1. 公务用餐的分类
2. 餐宴中的位次
3. 酒桌上的礼仪
4. 现场分析与诊断：用餐中的行为举止及礼仪