

政务礼仪

课程背景

政务礼仪，不仅有助于提高政务人员的自身修养和品牌价值，加强人们的社会交往，改善人际关系;同时，还可以进一步提升和美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，从而提升企业的经济效益和社会效益。

本课程将从政务人员的实际工作内容为出发点，全方位展示政务礼仪最前沿的讯息和动态，用详实的案例为学员设定并解析在公务活动中如何塑造有个人魅力的职业形象，如何言谈举止得体，讲解政务拜访、政务接待及社交的礼仪规范，从而通过“内强个人素质，外塑企业形象”达到个人、企业双赢。

培训对象

经常出席各种政务、社交场合的中高层管理人员，机关管理人员、公务人员。

课程时间

2天（12小时），内训可根据客户实际情况进行模块组合，调整课程时间长短。

授课方式

理论讲授 50%、实战演练 25%、案例讨论、培训游戏 15%、经验分享、现场答疑 10%

课程大纲

第一章：礼仪与政务礼仪

- 一、礼仪的基本理念
- 二、政务礼仪概述
 - (一) 政务礼仪的特点
 - (二) 运用政务礼仪的要点

第二章：公务人员职业形象塑造---仪容礼仪

- 一、 公务人员精神面貌要求

二、 公务人员仪容礼仪

(一) 男士仪容礼仪

(二) 女士仪容礼仪

1. 女士发型要求

2. 女士化妆的原则与技巧

➤ 化妆的原则

➤ 化妆的基本步骤

➤ 嘴部的化妆

➤ 眼部的化妆

➤ 香水的选择

➤ 视频分享：十分钟打造四种常见妆容

第三章：公务人员职业形象塑造---着装礼仪

一、 着装 TPO 原则

案例分享：

1. 徐峥面见泰国女王的衣着争议事件

2. 彭丽媛入选《名利场》最佳着装

二、 女士职业着装基本技巧

1. 女士正装“四大件”

2. 职业服装的选择与穿着技巧

3. 首饰的选择与搭配技巧

4. 丝巾的搭配与系法

5. 职业着装“六大禁忌”

参、 男士职业着装基本技巧：

1. 男士正装“七大件”

2. 西服、衬衫、领带的选择及穿着方法

3. 职业西装需注意的“三个三”

4. 男士服饰品的选择方法

四、 现场个案分析与诊断：如何“提升”你的形象魅力指数

第四章：公务人员职业形象塑造---仪态礼仪

- 一、 坐、立、行、蹲的姿态的基本要点及训练
- 二、 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 三、 眼神的运用与规范
- 四、 微笑的魅力与训练

第五章：政务会见礼仪

壹、 接待礼仪

(一) 专业的接待态度

- 1、待客三声
- 2、礼貌三到

(二) 招呼技巧

- 1、微笑
- 2、点头
- 3、鞠躬

(三) 奉茶礼仪

贰、 名片礼仪

- (一) 名片交换的细节与禁忌
- (二) 递送名片的次序
- (三) 索取名片的方法

参、 握手礼仪

- (一) 握手的时机
- (二) 握手的顺序
- (三) 握手的要领
- (四) 握手的禁忌

视频分享：握手的尴尬

肆、 介绍礼仪

- (一) 称呼的学问
- (二) 自我介绍的原则和方法
- (三) 介绍他人的顺序、方法、禁忌

情景演练：这样接待有问题吗？

伍、 送客礼仪

- (一) 送到哪里最礼貌?

六、 拜访礼仪

- 1、合宜的时间和基本的礼节
- 2、拜访前、中、后的注意事项

七、 馈赠的礼仪

- (一) 纪念性
- (二) 独特性
- (三) 宣传性
- (四) 时尚性
- (五) 便携性

八、 会议礼仪

- (一) 会议前、中、后的注意事项
- (二) 主席台布置方式
- (三) 主席台领导座次安排
- (四) 参加会议的礼仪

第六章 人际沟通礼仪

一、 言谈礼仪

- (一) 有效沟通的 3A 法则
- (二) 有效沟通的 4 大法宝
- (三) 公务交往六不谈
- (四) 私人交往五不问
- (五) 言谈礼仪四大禁忌

案例分享：张大千祝酒故事

张绍刚与刘莉莉的冲突

沟通游戏：你会赞美吗？

撕纸

二、 与不同层级人的沟通技巧

- (一) 与上级的沟通技巧

(二) 与下级的沟通技巧

(三) 与同级的沟通技巧

三、 电话沟通礼仪

(一) 电话的 5W1H 原则

(二) 接打电话的技巧

(三) 移动电话的礼仪

第七章 政务座次礼仪

一、 乘车（出租车、私家车、火车）位次礼仪

二、 进出乘电梯礼仪

三、 行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯、出入房间）

四、 会议、会见、合影、谈判座次礼仪

第八章：政务宴会礼仪

一、 中餐礼仪

(一) 政务宴请的坐次礼仪

(二) 点菜的原则与诀窍

(三) 敬酒的顺序与原则

(四) 为客人布菜的几种方式

(五) 用餐礼仪八不准

二、 西餐礼仪

(一) 西餐的座次礼仪

(二) 西餐餐具的摆放及用法

(三) 正式西餐七道菜

(四) 西餐中的酒与菜的配合

(五) 遵守西餐女主人的指令语

(六) 品尝红酒三步曲：观、闻、尝

三、 自助餐礼仪