

《国家公务人员礼仪》

【课程时间】 2天

【课程对象】 国家机关公务人员等

【培训形式】 讲解、示范、案例、互动、情景模拟

【培训目的】

1. 通过培训学习，提高公务员个人修养，规范自身言行和行政行为。
2. 掌握沟通艺术与技巧，提高执法、服务的水平，更有效更文明地执行公务，促进公务员队伍建设，提升整体形象。
3. 通过培训学习，掌握日常通用的接待礼仪、政务宴请、会议礼仪规范及要求。

【课程大纲】

第一模块：个人素养的外在体现

一、重塑自我形象——礼仪的作用

- 内强个人素质、外塑机关形象
- 良好的形象是成功的必备条件
- 你的形象不仅仅代表自己

二、着装礼仪

- 着装的 TPO 原则
- 鞋袜的搭配原则
- 首饰、配饰的使用规范
- 色彩搭配

三、公务女性着装礼仪

- 工作妆的规范
- 女士着装、女性西装
- 裙装——女性的标志
- “脚部时装”和“腿部时装”——鞋袜的搭配常识
- 帽的禁忌
- 首饰、配饰的使用规范

四、男性公务员着装礼仪

- 西装礼仪
- 衬衫的穿着与领带搭配
- 鞋袜的搭配常识
- 合理的饰物佩戴

五、个人仪容的塑造

- 头发、胡须以及体毛的修饰
- 牙齿、指甲、皮肤修整和护理
- 个人健康的心境

第二模块：使公务活动规范化

一、公务活动与公务礼仪

- 对外办公时需掌握的基本原则
- 公务仪式、公务活动礼仪规范
- 面对公众的形象

二、接待与迎送的礼仪

- 普通接待礼仪
- 座次安排的要求
- 特殊接待礼仪

三、会见与会谈礼仪

- 会见与会谈的分类
- 会见与会谈的时间安排
- 会场布置与座位安排
- 会见与会谈程序
- 会务中服务人员的礼仪

四、请示汇报礼仪

- 请示汇报的内容安排、时间长度、必备用语
- 听取汇报的关键

五、公务文书礼仪

- 公文写作基本要求
- 公文礼仪
- 公文的递接

六、出差在外的礼仪

- 乘坐（交通工具）礼仪
- 如何面对客方的安排
- 公共场合拨打手机礼仪
- 如何合理使用您下榻的房间

七、乘车礼仪

- 车上乘客的座位安排
- 上下车礼仪
- 司机礼仪

第三模块：会议会务礼仪

一、计划流程、运作筹备

- 明确会议宗旨
- 成立会务组
- 确定流程议程
- 合理的时间安排
- 做好接待安排

二、会场布置、会议座次

- 安排入场及坐次
- 配备会场服务人员
- 掌握会场节奏
- 合理有效的维护会场秩序（手机的处理）

三、会议传达、会后沟通

- 会议主持人的礼仪
- 发言者的礼仪
- 听众的礼仪
- 会议记要工作的要点
- 重要会议的评估成果（评估表建立）

- 会议传达的双流向

第四模块：宴请礼仪

一、宴请的分类

- 中试宴请
- 西式宴请
- 正规宴会
- 普通宴会

二、宴请的简介

- 宴请的原则
- 座次安排
- 宴请的主题
- 男女宾客分别对待

三、宴请的准备

- 提前确定宴会的时间、地点、人员
- 合理的方式进行邀请
- 制定合适的菜单（不以昂贵为首要标准）
- 席位编排（不同国家和地区的习惯不同）
- 布置现场

四、餐桌的礼仪

- 中西式餐具的使用标准
- 点菜与上菜的礼节

- 用餐的气氛以及禁忌
- 筷子与刀叉的使用禁忌

五、餐桌的入席与退席

六、茶、酒文化

- 东西方酒文化的差异
- 历史悠久的茶文化

第五模块：电话礼仪——声音传递信息

一、基本电话礼仪

- 电话用语
- 建立声音形象
- 无往不胜的电话礼仪

二、拨打电话礼仪

- 通话前确定简洁合理的内容
- 时间长度的把握
- 如何表现文明
- 公务人员电话九戒

三、接听电话礼仪

- 接听电话基本用语
- 程序要求和语气要求
- 了解来话需求，合理应答
- 持机稍候和转达电话要求

第六模块：工作沟通礼仪

一、公众沟通

- 公众的不认可将导致
- 公众常见类型及特点
- 沟通六道
- 公众异议的处理：

二、同事沟通

- 彼此尊重，换位思考
- 工作场合，摒弃私人感情沟通
- 如有误会，诚心化解障碍
- 影响同事关系的十个“小节”（与领导、与同事）

三、语言规范

- 问答用语
- 致谢用语
- 道歉用语
- 工作忌语

课程总结