

《政务礼仪》

【课程时间】 1天

【课程对象】 国家机关公务人员、行政事业单位办公人员、公关人员、文秘、行政接待人员等

【培训形式】 讲解、示范、案例、互动、情景模拟

【培训背景】

政务礼仪培训课程，主要介绍政府人员日常工作中最基本最细节的礼仪知识，政务人员代表和维护着党和政府的形象。所以，学习礼仪和遵循礼仪规范是政务人员的必修课程之一。

【培训目标】

1. 通过培训学习，掌握政务人员着装规范，及政务活动中的礼仪规范和要求。
2. 通过培训学习，掌握日常通用的接待礼仪及政务宴请礼仪。
3. 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，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。

【课程内容】

第一部分：认识政务礼仪

- 一、 礼仪的概念及政务礼仪的概念
- 二、 政务礼仪适用范围、对象、特点及价值

第二部分：个人素养的外在体现

一、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

二、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

三、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

四、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

五、个人仪态规范

- 政务场合中仪态规范的重要性
- 站姿规范
- 待客坐姿
- 不同程度的鞠躬代表不同的意义
- 手位指引-改变接待工作中不规范的手势
- 工作中必要的语言表达礼仪

第三部分：公务员迎来送往接待礼仪

一、接待礼仪

- 接待中的称呼礼仪
- 握手礼仪
- 名片礼仪
- 普通接待礼仪
- 座次安排的要求
- 特殊接待礼仪

二、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

三、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

四、乘车礼仪

- 车上乘客的座位安排
- 上下车礼仪
- 司机礼仪

五、会议礼仪：

1、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

2、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）

3、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

第四部分：宴请礼仪

一、宴请的分类

- 中式宴请
- 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