

公务员职场礼仪

课程背景：

整洁、美观、得体是公务人员着装的基本礼仪规范。

具体来说，即要与自身形象相和谐，与出入场所相和谐，与着衣色彩相和谐，与穿着搭配相和谐。

遵守办公礼仪，是公务员身份的必然要求，否则在人民群众眼里公务员的形象就有可能受到损害。办公礼仪是公务员礼仪的核心内容，是每一名公务员都应优先掌握的最重要的礼仪规范。

公务员遵守办公礼仪的必要性主要有两点：一方面，是为了维护个人的形象，为了维护国家行政机关的形象。另一方面，亦可使公务员在一定程度上提高个人的办公水平，更为妥善而艺术地处理日常公务，提高工作效率，更好地服务于人民群众，服务于社会。

公务员的形象最能体现一个城市的面貌，因此，对公务员进行职业文明礼仪上的规范和限制，绝非厚此薄彼，它体现的正是一个城市不同寻常的素养。

而公务着装礼仪是指在公务活动中有关服装和佩戴的饰物方面的礼仪规范。我们常常说，衣着得体是一个人最基本的素养。在职业场所，胡乱穿衣也是一种不文明的表现。在工作及公务范畴里，穿衣打扮就应该顾及他人的感受。

课程收益：

本课程将通过金牌职场政务礼仪四大模块，系统而全面地参训人员职业化形象、接待流程以及日常沟通沟通等政务礼仪，提升参训人员整体职业素质，打造政府之美好形象，使我们的干部们举手投足间真正能体现政府形象，从而塑造政府的美誉度与客户的满意度，建立人民满意的政府机关！

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：公务员

授课方法：幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

课程大纲：

第一讲：如何让你的金牌职场政务礼仪——价值百万？

1. 如何通过目光关注赢得对方的心？
2. 如何介绍来访者与上级领导相识？
3. 如何通过微笑提升信赖感？
4. 如何通过握手方式提升亲切感？
5. 指引、引领来访者参观。
6. 奉茶斟水礼仪
7. 与来访者洽谈座次——不同会议室，不同会客桌、不同客户参加等不同场合
8. 乘坐电梯、上下楼梯礼
9. 点头礼、鞠躬礼
10. 物品递送的禁忌

第二讲：公务人员金牌形象塑造——你的形象能代表“政府形象”吗？

一、穿出你的品位——政坛精英着装 TPO 原则

二、第一印象：政坛精英女士职业套装着装秘籍

1. 政务女士职业装穿着
2. 配饰：丝巾，饰品等
3. 丝袜的穿着
4. 皮鞋的款式如何影响信服感？
5. 着装禁忌

三、第一印象：政坛精英男士职业套装着装秘籍

1. 职业西服、西裤如何穿着？
2. 衬衫的穿着细节
3. 领带的搭配
4. 如何让配饰为你的增值，影响说服力？——手表、公文包、眼镜、皮鞋

第三讲：公务人员职场仪态礼仪——此时无声胜有声

一、职场优雅的形体礼仪规范

1. 行政精英的举止要求：轻、稳、正原则

2. 站姿、坐姿、走姿的要领与训练

3. 鞠躬的要领与训练

二、其他身体语言的训练

1. 递物、接物、服务手势的运用要领与训练

2. 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

三、政府单位行姿礼仪

1. 陪同引导

2. 上下楼梯

3. 进出电梯

4. 进出房门

第四讲：公务人员零障碍沟通礼仪——公务沟通不得不知的技巧

一、人际沟通三大心理效应

1. 首因效应

2. 近因效应

3. 晕轮效应

二、超级实用沟通技巧

1. 态度性技巧

2. 行为性技巧

3. 倾听技巧——倾听的五大层次

2. 共情技巧——共情的三大方法

三、言语沟通技巧

1. 合适称谓

2. 赞美开场

3. 交替使用开放式和封闭式提问

4. 语言简洁幽默

5. 言语中的禁忌

四、非言语沟通技巧——“55387 定律”

1. 面部表情
2. 目光接触
3. 身体语言
4. 人际距离
5. 语音语调