

《政务礼仪》

——圣珍

需求解读：

政务礼仪是公务员在从事公务活动、执行国家公务时所必须遵守的礼仪规范。随着现代社会的进一步发展，公务活动不断开放、政务往来日趋增多，对党政干部政务礼仪素质的要求也越来越高。学礼、知礼、用礼成为每一位党政机关干部必备的素质。我们近年来国家机关一直在改善服务作风，国家公务员学习遵守政务礼仪有助于增进和改善个人素质，更好地为人民和社会服务，最后会改善和维护我们的国家形象、政府形象，公务员是政府的化身。

课程收益：

1. 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；
3. 促进公务员队伍建设，提升组织整体形象；

授课对象：政务人员

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟演练等方式

授课时长：xx天/期

课程纲要：

个人形象塑造

- 重塑自我形象——礼仪的作用 优雅坐姿
- 着装礼仪
- 政务女性着装礼仪
- 政务男性着装礼仪
- 个人仪容的塑造

日常工作往来

- 政务活动与公务礼仪
- 接待与迎送的礼仪
- 日常谋面礼仪
- 会见与会谈礼仪

- 请示汇报礼仪
- 政务文书礼仪
- 出差在外的礼仪
- 参观礼仪
- 乘车礼仪

会议礼仪

- 计划流程、运作筹备
- 会场布置、会议座次
- 会议传达、会后沟通

仪式礼仪

- 签字仪式
- 剪彩仪式
- 奠基仪式
- 座次了解

宴会仪式

- 宴会的分类
- 宴会的简介
- 宴会的准备
- 餐桌礼仪
- 差、酒文化

电话礼仪

- 基本电话礼仪
- 拨打电话礼仪
- 接听电话礼仪
- 转接电话礼仪
- 形象杀手手机
- 邮件、传真礼仪

工作沟通礼仪

- 公众沟通
- 同事沟通
- 领导沟通
- 语言规范
- 沟通技巧
- 沟通障碍

课程回顾与问题解答