

# 公务员礼仪

## 课程背景：

公务员在国内代表着党和政府的形象，在国际上代表着国家的形象和国民素质的水平，良好的形象离不开得体的礼仪规范。如何在政务场合中，体现您的礼仪风范？如何在政务交往中，展现您的风度与魅力？如何妥善地处理日常公务，从而推动您事业的发展？

公务员礼仪培训介绍国家公务人员在日常工作、学习、生活中所应遵循的基本礼仪，包括公务员个人形象礼仪、行政办公礼仪、政务活动礼仪、社交礼仪等，帮助公务员提升个人形象和综合素质，更好的为人民服务。

## 课程收益：

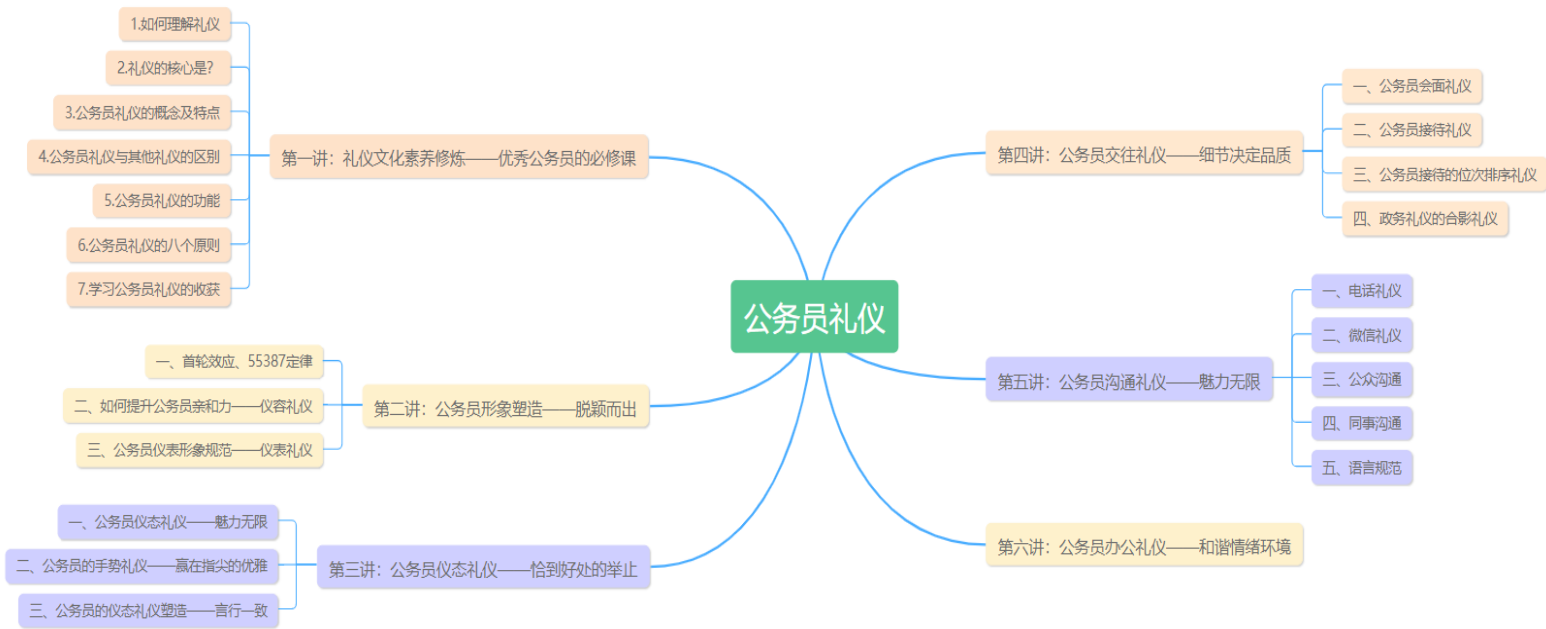
1. 通过培训转变公务员工作作风，树立良好的公务员形象；
2. 通过培训提高公务员队伍整体素质、精神面貌、工作作风；
3. 通过培训帮助国家公务人员掌握公务活动过程中基本礼仪规范；
4. 通过培训帮助国家公务人员掌握政务宴请、会议礼仪规范和要求等；
5. 提升个人形象和职业素养、树立服务意识、提升公务员整体形象。

**授课时间：**2天，6小时/天

**授课对象：**国家机关公务人员

**讲授模式：**头脑风暴+案例分享+游戏互动+情景模拟+实训演练+理论指导

**课程比例：**基础礼仪知识讲授 30%+案例分析 20%+互动式体验 10%+实操演练 40%



## 课程大纲

### 第一讲：礼仪文化素养修炼——优秀公务员的必修课

#### 1. 如何理解礼仪

#### 2. 礼仪的核心是？

- 1) 毋不敬
- 2) 黄金法则
- 3) 白金法则

#### 3. 公务员礼仪的概念及特点

#### 4. 公务员礼仪与其他礼仪的区别

#### 5. 公务员礼仪的功能

- 1) 塑造政府机关的良好形象
- 2) 协调与公众关系
- 3) 强化对公务员的教育作用

#### 6. 公务员礼仪的八个原则

- 1) 遵时守约原则
- 2) 礼仪顺序原则
- 3) 公平对待原则
- 4) 和谐适度原则

- 5) 遵守公德原则
- 6) 宽容自律原则
- 7) 女士优先原则
- 8) 习俗禁忌原则

## **7. 学习公务员礼仪的收获**

- 1) 个人
- 2) 单位

## **第二讲：公务员形象塑造——脱颖而出**

### **一、首轮效应、55387 定律**

1. 形、气神—瞬间感受的亮点
2. 你的岗位应体现出的精神面貌
3. 让群众对你产生信任感的塑造艺术

### **二、如何提升公务员亲和力——仪容礼仪**

#### **1. 仪容礼仪——公务员形象打造**

- 1) 印象管理，亲和力妆容塑造
- 2) 面部妆容打造注意事项
- 3) 发式、发型、发色职业要求
- 4) 面部、手部、皮肤的护理

#### **2. 公务员仪容禁忌及注意事项**

- 1) 香水使用技巧及禁忌
- 2) 体毛、面部毛发、指甲处理等注意事项
- 3) 口腔、身体异味处理等注意事项

### 三、公务员仪表形象规范——仪表礼仪

#### 1. 公务员男士的着装细节及禁忌——穿出您的风度

- 1) 着装 TPO 原则
- 2) 三色原则
- 3) 三一定律
- 4) 衬衣的穿着要领
- 5) 领带选择及搭配
- 6) 服装配饰的金科玉律
- 7) 皮鞋、袜子选择与搭配
- 8) 男士着装的禁忌

#### 2. 政务人员公务员女士的着装细节及禁忌——穿出您的品味与风采

- 1) 着装 TPO 原则
- 2) 职业套装款式与颜色
- 3) 女性着装之裙装与裤装的较量
- 4) 鞋、包色彩与款式的选择
- 5) 丝袜与职业着装的极端搭配
- 6) 丝巾选择与搭配
- 7) 服装配饰原则、佩戴与禁忌
- 8) 日常着装及衣橱必备
- 9) 商务女性着装禁忌

### 第三讲：公务员仪态礼仪——恰到好处的举止

#### 一、公务员仪态礼仪——魅力无限

## **1. 面部目光礼仪**

- 1) 善用你的“目光”
- 2) 把控目光的视线，三种注视部位及角度
- 3) 交谈时的目光注视时间及技巧
- 4) 友善和蔼目光练习法

## **2. 微笑的力量——人类最美语言**

- 1) 微笑的好处
- 2) 微笑标准，真诚的语言
- 3) 实用微笑练习法

## **3. 洗耳恭听——公务员的语音语调**

- 1) 口有敬语、秒口生花
- 2) 语音语调、轻声细语不刺耳
- 3) 吐字清晰、注意场合
- 4) 练习发音及发声方法，字母法、打嘟法、咬苹果法等

## **二、公务员的手势礼仪——赢在指尖的优雅**

1. 指引手势礼仪
2. 请入座手势礼仪
3. 邀请手势礼仪
4. 清点人数手势礼仪

## **三、公务员的仪态礼仪塑造——言行一致**

- 1. 字体语言的力量，冠军姿态**
- 2. 魅力站姿礼仪——你的站姿迎来是敌还是友**

- 1) 女士的三种常用站姿及手位
- 2) 男士的三种常用站姿及手位
- 3) 身体复位站姿训练
- 4) 十一点站姿训练

### **3.端庄坐姿礼仪——端庄大方是你的名片**

- 1) 女士常用的五种坐姿
- 2) 男士常用的三种坐姿
- 3) 坐姿注意事项及禁忌

### **4.气质走姿礼仪——沉稳踏实是你的代言词**

- 1) 走姿的注意事项
- 2) 出行顺序及位置

### **5.优雅蹲姿礼仪——优雅大气是学习榜样**

- 1) 女士的两种蹲姿礼仪
- 2) 男士的蹲姿礼仪及注意事项

## **第四讲：公务员交往礼仪——细节决定品质**

### **一、公务员会面礼仪**

1. 敲门礼
2. 开关门礼
3. 问候礼
4. 欠身礼
5. 鞠躬礼
6. 拥抱礼

7. 称谓礼
8. 介绍礼
9. 握手礼
10. 名片礼

## **二、公务员接待礼仪**

1. 上下楼梯礼
2. 上下电梯礼
3. 入座敬茶礼
4. 物品递送礼
5. 签字礼仪
6. 告别送客礼

## **三、公务员接待的位次排序礼仪**

### **1. 汽车位次礼仪**

- 1) 汽车尊位
- 2) 不同车型的位次
- 3) 注意事项

### **2. 会议位次礼仪**

- 1) 会议的理念与类型
- 2) 大中型会议座次排序
- 3) 座次排列中外有别

### **3. 宴请用餐礼仪**

- 1) 怎样安排“双满意”菜单

- 2) 中餐的桌次和位次礼仪
- 3) 用餐得体表现
- 4) 工作餐（自助餐）基本礼仪

#### **四、政务礼仪的合影礼仪**

##### **1. 与客户合影留念**

- 1) 仪容仪表要求
- 2) 姿态标准化模式
- 3) 表情掌控

##### **2. 排位要求**

- 1) 中间高于两侧
- 2) 前排座位高于其它
- 3) 蹲姿前排小于座位一排

#### **第五讲：公务员沟通礼仪——魅力无限**

##### **一、电话礼仪**

###### **1. 基本电话礼仪**

- 1) 电话用语
- 2) 建立声音形象
- 3) 无往不胜的电话礼仪

###### **2. 拨打电话礼仪**

- 1) 通话前确定简介合理的内容
- 2) 时间长度的把握
- 3) 如何表现文明

4) 公务人员电话九戒

### **3. 接听电话礼仪**

1) 接听电话基本用语

2) 程序要求和语气要求

3) 了解来话需求，合理应答

4) 持机稍候和转达电话要求

## **二、微信礼仪**

1) 微信头像、名称、签名

2) 微信发出时间

3) 微信发出和接收信息

4) 微信收发文件等注意事项

5) 最低效的开场白

6) 慎用微信表情，语音、视频等

7) 添加微信好友礼仪

8) 推荐微信好友或名片至他人

9) 随意拉人建群及朋友圈内容等

## **第四讲、工作沟通礼仪**

### **三、公众沟通**

1. 公众的不认可将会导致的问题

2. 公众常见类型及特点

3. 沟通六道

### **四、同事沟通**

1. 彼此尊重，换位思考
2. 工作场合，摒弃私人感情沟通
3. 如有误会，诚心化解障碍
4. 影响同事关系的十个“小节”

## 五、语言规范

1. 问答用语
2. 致谢用语
3. 道歉用语
4. 工作忌语

## 第六讲：公务员办公礼仪——和谐情绪环境

- 1) 选择合理的办公布局
- 2) 创设办公室硬环境的礼仪
- 3) 办公室的布置与美化礼仪
- 4) 办公场所的综合礼仪
- 5) 创设办公室平和的情绪环境