

# “礼赢人生 礼润未来”

## —— 政务礼仪培训大纲

### 【课程背景】

在竞争日趋激烈的今天，越来越多的政府部门和公务员认识到职业形象和职业礼仪对单位形象和个人形象的重要性，却又有许多困惑，不知该如何操作：什么是礼仪？礼仪的理念、规则、内涵是什么？在公务职场中如何给他人留下完美的第一印象？如何沟通？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场应该如何正确展示自己等等。

所有这一切，您都不用担心，本课程，将为您事业的成功雪中送炭或锦上添花。

### 课程特色：

内外兼修，与公务员工作现状紧密结合

理论与实践相结合，简单、易学、实用

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

### 课程信息：

【培训时间】 2-3 天，一天 6 小时（可根据客户要求变化）

【培训地点】 客户自定，可进行实操的地点

【培训工具】 多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒  
学员以 4—6 人为一小组进行分配

【培训要求】 学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【培训收费】 双方商定

### 【课程目标】

1. 通过培训提升公务员职业化意识；
2. 通过培训帮助公务员塑造与职业相符合的职业形象；
3. 通过培训帮助公务员学会现场接待的礼仪规范；
4. 通过培训帮助公务员提升沟通能力，学会职场沟通的技巧与规范；
5. 通过培训使公务员提高自身的职场魅力，从而提升政府部门整体形象。

### 课程内容：

第一讲：

- 一、礼仪的本质是什么
- 二、公务员学礼仪的重要性
- 三、首因效应（黄金印象）的 3.8 秒

第二讲：

- 一、公务员仪容规范
1. 职场面部修饰

## 2. 职场发型要求

### 二、公务员仪表规范

#### (一) 着装的基本原则

##### TPOR 原则

#### (二) 男性公务员着装规范

#### (三) 女性公务员着装规范

#### (四) 职场首饰、配饰的使用规范

### 第三讲、公务员仪态规范

#### 一、表情语运用

##### 微笑

##### 目光语

#### 二、肢体语言规范

##### 站姿运用

##### 坐姿运用

##### 走姿运用

##### 蹲姿运用

### 第四讲、公务交往礼仪

#### 一、公务接待流程规范及要点

#### 二、公务接待致意礼规范

##### 1、点头致意

##### 2、鞠躬致意

##### 3、欠身致意

#### 三、公务接待引导手势语规范

#### 四、公务介绍礼仪

##### 1、单人介绍

##### 2、多人介绍

#### 五、握手礼仪

##### 1、握手姿态

##### 2、握手时间

##### 3、握手顺序

##### 4、握手禁忌

#### 六、交往递接礼仪

##### 1、名片递接礼仪

##### 2、物品递接礼仪

#### 七、乘车礼仪（自选）

#### 八、拜访礼仪（自选）

### 第五讲、会务餐饮礼仪（自选）

#### 一、组织与准备

#### 二、会中服务

#### 三、参会礼仪与会后工作

#### 四、颁奖礼仪

#### 五、餐桌礼仪

##### 1、中餐礼仪

##### 2、西餐礼仪

## 第六讲、公务员职场关系与沟通

### 一、高效沟通

#### 1、沟通的障碍

#### 2、沟通的原则

### 二、与上级的沟通

#### 高效的好下属

#### 一、与同事的沟通

#### 高效的团队

#### 二、与他人的沟通

#### 双赢的结果

## 第七讲、公务员电话礼仪（自选）

### 一、会微笑的声音：电话形象

### 二、接打听说电话礼仪

#### 接听电话礼仪

#### 呼出电话礼仪

#### 结束电话礼仪

#### 谁先挂机的讲究

### 三、手机的得体使用

## 第八讲：情景实操

### 通关考核

本篇培训方式：讲师讲授、案例分享、分组练习、小组讨论、情景模拟、讲师示范指导。