

# 政府人员职业化提升——政务礼仪

## 【课程背景】

政务礼仪是国家公务员在从事公务活动，行使国家管理职能所必须遵循的行为礼仪规范。国家公务员学习并遵守政务礼仪，有助于提升公务员队伍的整体美誉度。公务员作为政府部门的工作人员，言行举止不仅代表个人，更代表和维护着党和政府的形象。作为公务人员在政务活动中如何做到优雅得体的礼仪呢？如何在工作当中展示出政府的形象呢？

政务礼仪课程从公务员在政务工作中的形象定位、礼仪规范、洽谈技巧等方面进行讲授与训练，大幅度提升政务礼仪的运用技能，使其在政务活动的各个场合都能彰显政府形象，绽放个人魅力。

## 【课程受益】

- 1、全方位提升政务接待的各项礼仪修养
- 2、掌握政务活动各个场合的礼仪规范
- 3、掌握政务沟通洽谈的技巧在工作中的运用

【课程对象】 公务人员及政府相关部门岗位人员

【课程时间】 1天（6小时）

【培训方法】 培训师讲授，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动、情景模拟、角色扮演等。

## 【课程内容】

### 第一讲：政务礼仪的内涵

- 1、政务礼仪的核心内涵
- 2、政务礼仪的原则
- 3、公务员为什么要学习政务礼仪

### 第二讲：公务员的专业形象塑造

- 1、政府人员是政府的形象代言人
- 2、如何抓住“魔鬼的7秒钟”？
- 3、仪容礼仪
  - 1) 魅力女士“妆”出来：职场妆容
  - 2) 魅力男士“修”出来：修面要点

### 3) 仪容禁忌及注意事

## 4、仪表礼仪--男士、女士仪表形象规范

### 1) TPOR 国际着装原则

### 2) 场合着装

### 3) 公务女性“形象魅力”打造—塑造典雅、大方的公务形象

女士公务场合的服装款式—专业性、权威感的象征

女士公务场合配饰的选择—“恰到好处”的搭配

### 4) 公务男性“形象魅力”—打造尊贵、优雅、值得信赖的公务形象

男士公务场合的服装款式—尊贵、优雅的开场白

男士公务场合配件及饰品的选择—商务形象的加分器

男士西装、衬衫、领带的搭配技巧

## 第三讲、公务员的仪态礼仪

### 1、目光礼—眼睛是心灵的窗户

### 2、眼神的运用—传递亲和和信任

### 3、微笑的表情—世界上最美丽的语言

## 4、标准站姿

### 1) 男士标准站姿的规范

### 2) 女士标准站姿的规范

### 3) 站姿体态训练方法

## 5、标准坐姿

### 1) 男士标准坐姿的规范

### 2) 女士标准坐姿的规范

## 6、标准行姿

### 1) 男士标准行的规范

### 2) 女士标准行的规范

## 7、标准蹲姿

### 1) 标准蹲姿的规范

### 2) 蹲姿的注意事项

## 8、鞠躬礼仪

## 9、端，拿，递，送

### 1) 端拿递送的规范

### 2) 端拿递送的注意事项

## 第四讲、公务员的接待礼仪

### 1、迎接礼仪

### 2、称呼礼仪

- 3、握手礼仪
- 4、名片礼仪
- 5、微信礼仪
- 6、介绍礼仪
- 7、引导礼仪
  - 1) 引领人员方位
  - 2) 引领手势
  - 3) 走廊上的引领
  - 4) 楼梯上的引领
  - 5) 电梯上的引领
- 8、奉茶礼仪
- 9、乘车礼仪

#### **第五讲、公务员的办公礼仪**

- 1、如何开启和谐的办公室人际关系
- 2、打造整洁的办公环境
- 3、适度的音量
- 4、尊重他人空间
- 5、影响人际关系的“10小节”
- 6、尊重领导是天职

#### **第六讲、公务员的会议礼仪**

- 1、会议座次安排
  - 1) 座次排列原则
  - 2) 会场的座次安排
  - 3) 会议室的座位安排
- 2、会前准备
  - 1) 明确任务和人员分工
  - 2) 物品准备和会场布置
  - 3) 摆台
  - 4) 设备准备
- 3、会中服务

1) 续水时间

2) 续水量

3) 续水流程

4) 续水要求

5) 倒水顺序

4、会后服务

1) 送客和检查

2) 收拾和整理

5、合影位置礼仪

6、签约仪式礼仪

## **第七讲、公务员的餐桌礼仪**

1、中餐礼仪

1) 桌次排列礼仪

2) 座次排列礼仪

3) 宴请礼仪

4) 赴宴礼仪

5) 敬酒礼仪

6) 步菜礼仪

7) 用餐礼仪

8) 餐后礼仪

2、西餐礼仪

1) 西餐基本用餐礼仪

2) 餐巾的用法

- 3) 如何使用刀叉
- 4) 西餐的座次安排
- 5) 鸡尾酒会的礼仪
- 6) 自助餐的礼仪
- 7) 日本料理礼仪
- 8) 品酒礼仪
- 9) 咖啡礼仪

## **第八讲、整体总结与回顾**