

政务接待礼仪与沟通艺术

【课程意义】

政务礼仪，从个人的角度看，有助于提高政务人员的自身修养和品牌价值，有助于人们的社会交往，改善人际关系；从企业的角度看，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，从而提升企业的经济效益和社会效益。

本课程将从政务人员的实际工作内容为出发点，全方位展示政务礼仪*前沿的讯息和动态，用详实的案例为学员设定并解析在公务活动中如何塑造有个人魅力的职业形象，如何言谈举止得体，讲解政务拜访、政务接待及社交的礼仪规范，从而内外兼修，魅力永续。

【课程收益】

- 1、了解政务礼仪规范，掌握良好沟通技巧，掌握相关岗位的职业要求。
- 2、学会正确运用政务礼仪的方法。通过对比，找准自身在政务礼仪中存在的问题。
- 3、提出调整改善的*佳方法，使自身的职业特征与外在魅力得以强化，建立起强大的工作自信心，进而增强个人与企业的美誉度和核心竞争力。

【课程特色】

- 1、系统性的礼仪课程内容
意识—由内而外的修炼，唤醒政务礼仪的意识；
标准—提炼并宣导政务礼仪的高标准与流程化；
外在—形象与动作的强化训练与检查。

2、丰富且实效的授课方式

互动、体验、角色扮演、实例操作，让学员在练中学，学中练，避免“学而不用，听了就忘”。

3、中西兼备的海量案例

大量*鲜活的礼仪实战教学案例，如：国家部级领导接待礼仪、高端涉外交往等，揭示政务礼仪的误区与禁忌，塑造企业专业形象。

【课程对象】

经常出席各种政务、社交场合的中高层管理人员，机关管理人员

【课程大纲】

一、礼仪—人生的必修课

1、有礼走遍天下

A. 礼仪的来源与内涵

B. 礼仪的四项基本原则

案例分析：《别说你懂礼仪》

2、政务礼仪概述

A. 政务礼仪的特点

B. 运用政务礼仪的要点

二、政务名片--魅力形象的塑造

1、魅力形象水平测试

你没有第二次机会给人留下**印象

2、着装礼仪

A. 服装色彩学：

冷、暖、无彩色系；三色原则；经典配色原则

游戏：《配色高手》

B. 女士正装要求及禁忌

案例：《**夫人间的比拼》

C. 男士穿西装的十大误区

三一原则、三禁忌、露三白

3、仪容修饰

A. 魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求

B. 魅力男士“修”出来：修面易忽略的点

C. 完美造型从“头”开始：发型与职业的匹配

4、优质形象的条件--TOP 原则

如何区分时间、场合、场所

游戏：《正式程度排名》

5、专业优雅的职场仪态

A. 微笑：“音阶式”微笑

B. 站姿、坐姿、走姿、蹲姿及手势

C. 目光凝视区域：公务、社交、亲密

全体练习

三、用语礼仪—政务沟通的艺术

1、交谈礼仪

- A. 交谈的对象性、适应性与分寸性
- B. 倾听与回应的正确方式
- C. 善于表达：如何找到对方擅长的话题

2、电话礼仪

- A. 电话应答的原则
- B. 接听电话技巧
- C. 打电话的正确方式：5W1H
- D. 过滤电话的技巧

情景模拟：《给上级的电话》

- E. 电话会议礼仪

3、电子礼仪

- A. 如何写一封礼貌的电子邮件

案例：《错误的、暴力的电子邮件》

- B. 一份完整传真的要素
- C. 手机礼仪：短信、通话、微信、彩铃

四、政务往来礼仪—“度”*重要

- 1、专业的接待态度：待客三声和礼貌三到
- 2、招呼技巧：微笑、点头、鞠躬和等待时的应对

案例：《低三下四的奥巴马》

- 3、介绍时的原则

4、握手技巧: 谁先伸手?

A. 握手的次序和要领

B. 握手的禁忌

5、交换名片: 名片的印制、索取和接受

情景演练: 《递接名片错在哪儿?》

6、行进、楼梯、电梯、乘车的礼仪

A. 行进间的前后上下

B. 乘坐电梯是先进后出还是后进后出?

C. 轿车、越野车、商务车的位次排列

情景演练: 《乘车》

7、送客: 送到哪里由什么决定?

8、拜访:

A. 合宜的时间和基本的礼节

B. 拜访前、中、后的注意事项

9、馈赠的礼仪: 纪念性、独特性、宣传性、时尚性、便携性

讨论: 《*最礼仪

A. 人员安排

B. 环境准备

C. 物质准备

D. 心理准备

E. 仪表准备

F. 迎宾八部曲--政务接待流程

情景演练：《接到上级指派的接待任务》

11、会议礼仪

- A. 会议前、中、后的注意事项
- B. 常见摆位
- C. 主持人礼仪
- D. 参加会议的礼仪
- E. 鼓掌礼仪

情景演练：《不同场合的鼓掌》

五、餐饮礼仪—政务活动的润滑剂

1、中式餐饮

- A. 请客吃饭的艺术：从吃饱到吃文化
- B. 桌位：尊位
- C. 点菜：谁来点？先点啥？
- D. 上菜顺序：主菜/硬菜的位置
- E. 餐桌禁忌
- F. 敬茶：从白茶到普洱；从洗茶到奉茶

案例：从《宴请东北客户》谈宴请要素和宴请程序

2、西式餐饮

- A. 桌位：女主人为尊
- B. 餐桌禁忌

视频：《憨豆先生的大餐》

C. 餐具的摆放和运用

实操练习：《西餐餐具的运用》

D. 上菜次序

视频：《西餐正确示范》

E. 酒水和咖啡的选择和搭配

F. 自助餐的取菜次序和禁忌

六、结束语

1、分享与回顾

2、行动计划