

# 《标准政务礼仪》

【讲师】国际礼仪培训师 北京高校礼仪教师 路瞳

## 【课程概述】

- 壹、 目前，在我国进一步完善公务员制度的过程中，一项极为迫切的重要任务就是要不断提高全体公务员的整体素质，改善各级国家机关的公众形象。
- 贰、 只有使广大公务员自觉地做到内强素质外塑形象，才能维护更好地取信于民，让人民放心和满意。
- 参、 政务人员不仅代表党和政府的形象，也在国际舞台上代表着国家的形象和国民素质的水平，良好的政务形象离不开得体的礼仪规范。学习礼仪并遵循礼仪规范是政务人员的必修课程之一。

## 【课程内容】

政务礼仪课程主要介绍政府工作人员日常工作中最为基本和最为细节的礼仪知识。包括：政务人员个人形象礼仪、日常接待礼仪、政务活动礼仪、宴请礼仪、工作沟通礼仪和外交交往礼仪等。

【课程时间】两小时

## 【授课目标】

- 壹、 了解个人形象代表政府形象，打造良好的首因效应。
- 贰、 掌握政务人员着装规范及政务活动中的礼仪规范和要求。
- 参、 掌握日常通用的接待礼仪及政务宴请礼仪、通讯礼仪等。
- 四、 掌握政务外交礼仪要求及中外民俗礼仪规范和禁忌。
- 伍、 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。

## 第一讲 认识政务礼仪——政务礼仪与其他礼仪的区别

- 壹、 礼仪概述
- 贰、 政务礼仪概述
- 参、 政务礼仪适用范围、适用对象及其特点
- 四、 政务礼仪与其他利益的区别
- 伍、 政务礼仪的作用

## 第二讲 政务仪容礼仪

### 第一部分 政务仪容礼仪

壹、 男士政务仪容

贰、 女士政务仪容

### 第二部分 政务仪表礼仪

壹、 着装的基本原则

(一) 着装的TOP原则

(二) 四季色彩搭配

(三) 世界政要着装鉴赏

贰、 政务女性着装礼仪

(一) 工作妆化妆规范

(二) 女士着装

- (三) 鞋袜搭配
- (四) 配饰使用规范
- (五) 女士正装一览表
- 参、 政务男性着装规范
- (一) 男士正装
- (二) 鞋袜搭配
- (三) 合理的饰物配搭规范
- (四) 男士正装一览表
- 第三部分 表情与目光礼仪
- 壹、 表情礼仪
- 贰、 目光礼仪
- 参、 礼仪三角区的应用

### **第三讲 政务举止礼仪**

- 壹、 政务基本站姿
- 贰、 政务基本坐姿
- 参、 政务接待举止规范
- 四、 政务其他举止规范：引导、鼓掌、告别、扣门、点名等。

### **第四讲 政务礼仪在政务活动中的应用**

- 一、 政务问候礼仪
- 二、 政务称呼礼仪
- 三、 政务介绍礼仪
- 四、 政务名片礼仪
- 五、 政务握手礼仪
- 六、 政务电话礼仪
- 七、 政务拜访礼仪
- 八、 政务接待礼仪
- 九、 政务馈赠礼仪
- 十、 政务位次礼仪
- 十一、 政务餐桌礼仪
- 十二、 政务乘车礼仪
- 十三、 政务会务礼仪
- 十四、 政务餐饮礼仪

### **第五讲 政务沟通礼仪**

- 一、 政务沟通原则
- 二、 政务沟通礼仪规范
- 三、 语言规范

### **第六讲 外事交往及中外民俗礼仪**

- 壹、 外事交往基本原则
- 贰、 因地制宜——各地风俗礼仪