

公务礼仪——从优秀到卓越

课程背景：

我国素有礼仪之邦美誉，礼仪文化源远流长，并由晚辈的礼仪体系。“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华”。随着社会的进步，市场经济的发展，人们对内外交往的日益频繁，礼仪成为人们社会生活中不可缺少的内容。

教养体现细节，细节展示素质。公务人员的素养高低对党政机关的发展非常重要！

在公务交往中，公务人员的衣着打扮、言谈举止等外在形象总是首先出现在接待对象眼中，这些外在形象不仅体现了一名公职人员的内在素养，更直接代表着各级党政部门的整体形象。良好礼仪同时还是人际关系的润滑剂。现代组织强调团队精神，而礼仪可以促进这一力量。好的职场礼仪在人际交往中会给人一种亲和力，增进吸引和情感交流，增强信任 and 了解，提升党政机关融洽度和合作度。

课程收益：

- 1.从公务人员的实际工作，掌握职场形象管理的方法，用形象力展示个人素质；
- 2.通过行为举止训练，塑造端庄美好气质，体现党政机关精神面貌；
- 3.掌握公务拜访、接待及社交的礼仪规范，懂得灵活应用礼仪的知识，完善提升党政机关的形象；
- 4.掌握良好沟通技巧，提升公务人员在相关岗位的职业能力，达到提高公务人员素质和工作效率的目的；
- 5.提升职业化素养，从而提升精神面貌，进一步将文化精神理念与公务礼仪落实到行为规范中；进而提高党政机关的社会效应。

课程对象：党政机关单位，国企、央企员工

课程时间：2天,6小时/天

课程方式：专题演讲，课堂练习，分组练习为主.感性讲授为辅，配以演示.演练正反对比

课程大纲：

导入：为何要学习礼仪——认识重要性提升学好用好礼仪的需求

- 1、 我组织形象代言人
- 2、 首轮效应——3秒决定第一印象
- 3、 礼仪五要素：寒暄、形象、表情、态度、措辞

第一单元：形象表达价值——个人形象提升实战训练

一、第一时间记住你

- 1.首轮效应：先声夺人
- 2.个人形象匹配：行业、专业、客户

二、公务人士社交表情修炼 ---“仪容管理”

1.个人形象 55387 定律

2、表情礼仪

(1) 微笑：打造亲切动人的微笑——笑出表情纹、含箸练习法

(2) 眼神：让你的眼睛会服务——眼神练习法

3、仪容礼仪：男士和女士仪容的修饰方法

4、着装礼仪：男士和女士着装礼仪

(1) 三色定律、三一定律、三大禁忌

(1) 配饰体现修养

(1) 携带其它物品礼仪

现场修正：仪容仪表

观点：人不可不饰，不饰则无貌，无貌则不敬；不敬则无礼，无礼则无。

三、公务人士无声魅力修炼 ---“仪态管理”

1.站姿——挺拔端庄：(1)、服务站姿；(2)、礼宾站姿；(3)、交流站姿

2.坐姿——娴静大方：

(1)坐姿的方式：正位坐姿、双腿斜放式坐姿、双腿交叉式坐姿、前伸后驱式坐姿

(2)坐着的时候不能有太多的小动作

(3掌握入座规则“左进左出”

3.走姿——轻盈稳重：

(1)走姿动作要领

(2)行走的训练方法

(3)前行、后退步、侧身步

4.蹲姿——美丽从容：蹲姿、捡拾物品姿势

现场演练：站走行蹲

观点：举止被认为是提升服务品质和档次的一个重要依据。优雅的举止提升品质，得体的举止能够弥补服务中的不足，恰当的举止能够增进双方沟通

第二单元：公务礼仪训练 —— 会面礼仪与接待技巧实战训练

一、 公务交往

1、称呼礼仪：小称呼 大智慧

(1) 称呼技巧

(2) 记住对方的名字

(3) 多次重复对方称呼

2、握手礼仪：

(1) 正确的握手方式

(2) 握手技巧：让对方感觉你的真诚

3、名片礼仪：名片使用 6 部曲

4、介绍礼仪：

(1) 自我介绍：A、什么时候 B、介绍的顺序 C、介绍的内容

(2) 为他人介绍：A、介绍的顺序 B、介绍的内容 C、介绍的手势

练习：情景模拟——公务聚会场合结识新朋友

观点：公务会面提供的是双方相互审视的一个机会，只有给对方留下良好的印象，你才可能开始第二步

二、拜访礼仪：

(一)、拜访礼仪流程

拜访前准备：古语说的好：不打无准备的仗

- 1、提前预约：预约方式、预约时间（时间禁忌）
- 2、明确目的：解决的问题、对方的问题、想要的结果、准备的资料和话术
- 3、自身仪表仪容：仪容标准、着装选择

(二)、拜访过程：细节决定成败

- 1、时间观念：什么时候到比较得体
- 2、通报后进入：通报者如何沟通（收买人心）、正确进入办公室、会议室礼仪
- 3、会面礼仪：会面四步骤，位次坐姿
- 4、会面沟通：表情礼仪、谈话礼仪、距离礼仪、
- 5、沟通技巧：寒暄、赞美、同理、积极正面、善用提问
- 6、把握时间：观察主人微表情、微动作，控制谈话时间和节奏

(三)、拜访道别：末尾效应，给下次会面预埋伏笔

- 1、离别用语：规范礼貌用语、预留下次会面用语
- 2、末尾效应：道别规范礼仪

练习：情景模拟——拜访兄弟单位负责人

观点：拜访礼仪最能体现组织的特色，让其既呈现出一致的服务氛围，但又具有自己的特色

三、接待礼仪：

1. 接待前准备：

1. 了解交往对象：此行目的、性别、年龄、爱好、身份、禁忌等
2. 提前安排：车辆、接待人员、行程、酒店规格等
3. 细节体现：细节决定成败

(二)、会面接待细节

- 1、点头礼：绅士点头礼；优雅女士点头礼
- 2、手姿礼仪
小请、中请、大请、多请
- 3、指引客户礼仪：引导客户、主陪客户、礼遇客户、超越客户的行为及语言规范
- 4、上下电梯、楼梯礼仪
- 5、进出会议室、办公室礼仪：会议室座次礼仪
- 6、礼仪距离：物理距离决定心理距离—亲密距离、社交距离、礼仪距离、公众距离
- 7、细节规范：
敲门关门、点烟、递送物品技巧、添加微信等
- 8、乘车礼仪：小轿车（专职司机、非专职司机）、越野车、中巴车、大巴车
- 9、提供茶点礼仪：倒茶、敬茶、手势语言规范等
- 10、送别客户礼仪：重视“末轮效应（出迎三步，身送七步）
——好的送别是下一次见面的开始

练习：情景模拟——办公室接待客户

观点：接待礼仪最能体现组织特色，需要让组织和办事群体有机融合，让其既呈现出一致的服务氛围，但又具有自己的特色

第三单元：中餐礼仪训练

一、中餐宴请目的

思考出席宴请我们去干什么？

1. 订餐礼仪
2. 人数的统计
3. 了解对方的喜好
4. 了解宴请的目的
5. 了解餐厅的特色

二、宴请着装要求

三、用餐座次礼仪：公务宴请的落座顺序？宴请中如何安排落座？

1. 总原则：左低右高、面门为上、临墙为好、观景为佳。。。。。
2. 宴会座次安排：3种圆桌座次

三、点菜礼仪：如何布菜才彰显礼仪

1. 数量规范：怎么点菜又吃饱又吃好
2. 品类规范：点什么让宾客又满意自己又有面
3. 点菜禁忌：

四、餐具使用：餐桌不出洋相，细节要注意

1. 餐巾使用
2. 筷子使用
3. 洗指碗使用

五、喝酒礼仪

1. 斟酒礼仪：白酒、红酒的礼仪
2. 敬酒礼仪：握杯、姿势、敬酒动作、顺序、规范等
3. 喝酒潜规则：喝酒的最高境界

六、餐桌细节礼仪

1. 细节礼仪：体现你懂礼的最佳时刻
2. 转台、吃相、吸烟、买单
3. 话题：聊什么，怎么聊，让你脱颖而出
4. 宴会结束，送客之道
5. 餐桌十忌

第四单元：办公礼仪--职场风范与沟通艺术

一、办公室相处原则：和谐融洽

二、请示汇报的礼仪

1. 敲门的礼仪
2. 开关门的礼仪

- 3、递接物品
- 4 上下级沟通礼仪

三、会议礼仪

- 1、鼓掌的姿态
- 2、中途领导当场
- 3、开会时的注意事项

四、电话礼仪

1、电话礼仪

- (1) 接听电话技巧
- (2) 打电话的正确方式：5W1H
- (3) 开场和结束语
- (4) 语音语调
- (5) 微笑

2、手机礼仪：短信、通话、微信、彩铃

3、邮件礼仪

五、沟通的艺术

(一)、沟通礼仪规范：

1、沟通金钥匙：

- A、软垫式言辞：不好意思、打扰了、非常感谢。。。。
- B、六大礼貌用语：您、请、对不起、没关系、谢谢、再见
- C、舒心接待：微笑、问候、问询

- 2、沟通三要素：心态、关心、主动
- 3、微笑：不同熟悉度不同程度规范
- 4、眼神：体现真诚的关键；公务、社交、亲密
- 5、距离：让人舒适的要点；公众、社交、个人、亲密

(二) 沟通艺术：

1、积极倾听

- (1) 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等
- (2) 倾听的5个层级：从心不在焉到用同理心听
- (3) 积极倾听的反射话术

2、有效的发问技巧

- (1) 了解事实与信息—开放式与封闭式问题
- (2) 引导对方一问“YES”的问题
- (3) 集中在问题解决—接受性与选择性问题

3、同理心

同理心回答三要素

4、正向引导法

- (1) 使用积极的词语
- (2) 避免中性词
- (3) 阻止负面词语
- (4) 善用我代替你

5、赞美法

- (1) 赞美人的十把飞刀
- (2) 最受人欢迎的赞美项目

总结练习——模拟演练：

小组 PK，角色扮演，演练拍摄，打分点评

结论：

公务礼仪不仅展示个人素质，表现先进组织文化，还体现公务交往的较高境界。公务礼仪是公务交往的“润滑剂”，不仅能有效避免人际冲突，减少人与人之间摩擦，并且使公务交往变得轻松愉快。