

《公务人员综合素养提升专题培训》

——职业化素养课程

【课程收益】

- ◆帮助公务人员端正工作态度，创造工作激情。
- ◆帮助公务人员提升自身工作形象，创建个人及企业形象。
- ◆通过培训使学员提升沟通能力、提升工作技能，创造更多的个人及企业价值。
- ◆规范职员职业道德，将个人形象与企业品牌相关联，创造客户、单位及个人的三赢局面。

【课程对象】 政府及事业单位公务人员

【课程时间】 12小时

【课程设计】 本课程是针对政府及事业单位公务人员的职业化塑造进行的培训。根据当代事业单位的工作性质和工作环境，从职业化的工作技能、职业化的工作形象、职业化的工作态度及职业化的工作道德4个方面使培训对象在职场上建立个人形象树立企业品牌。

【课程说明】 本课程采用案例+讲授+互动的授课形式，使学员轻松完成培训内容。

【课程大纲】

第一天：公务人员职业化素养提升

模块一：我们为什么要讲职业化

- 1、职业化的内涵
- 2、我们为什么不够职业化
- 3、如何做到职业化
- 4、随处可见的非职业化现象

模块二：职业化的工作技能

- 1、我们应该有做事的样子
- 2、工作技能专业化
- 3、弥补技能上的不足
- 4、绝对建立个人工作档案
- 5、提升个人沟通能力

模块三：职场化的工作形象

- 1、个人职业化形象的要点
- 2、注意协调与沟通
- 3、沟通常见的障碍与误区
- 4、上行、下行、平行间的沟通技巧
- 5、不同性格人的沟通技巧与方式

模块四：职业化的工作态度

- 1、用心把事情做好
- 2、用心把事情做到位
- 3、做事情不用心的表现
- 4、培养职业化工作态度的要领
- 5、四个反思

模块五：职业化的工作心态

- 1、正确认识管理工作的意义
- 2、不同心态对管理工作的影响
- 3、如何积极、阳光、快速的工作

模块六：职业化的团队合作

- 1、团队可以帮助个人实现什么
- 2、团队协作互动游戏

第二天：公务人员形象管理与塑造

模块一：礼仪的概述

- 为什么要学习礼仪？
- 礼仪的五大类别及应用场合
- 学习运用礼仪提升企业品牌和个人形象

模块二：仪容仪表仪态礼仪——培养亲和力的技艺，锻造完美职业形象，加强风度修养

- 第一印象是什么？在人际交往中如何给自己加分？
- 公务人员的仪容仪表要求
- 公务着装的原则与穿戴技巧
 - 常见公务交往着装误区
 - 规范公务着装女士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
 - 规范公务着装男士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
- 人类最美丽的无声语言——微笑

- 公务人士的微笑法则
- 目光的凝视区域及运用
- 三步打造规范“站、坐、走、手势”
 - 不同站姿所透露的个人性格秘密
 - 不同坐姿所透露的个人性格秘密
 - 走姿透露出的个人内心特征
 - 常被忽略的错误手势及手势的禁忌
- 距离产生美——人际距离知多少
- 记忆比拼——仪容仪表仪态培训内容回顾

模块三：公务往来礼仪

- 称谓礼仪
 - 称谓的重要性
 - 称谓的种类（列举并逐一举例讲解）
 - 不恰当的称谓与分析
- 介绍礼仪
 - 介绍的种类：自我介绍、介绍他人、介绍集体
 - 介绍他人遵循的原则及场景演练
- 名片礼仪
 - 接收名片场景演练、注意事项
 - 递送名片注意事项
 - 图片纠错（禁忌事项）
- 握手礼仪
 - 握手中产生的尴尬
 - 握手的掌势、力度、时间、距离、顺序
 - 握手的禁忌
- 同行及引领礼仪
 - 同行引领位次原则
 - 楼梯引领注意事项
 - 开门时的引领注意事项
 - 电梯引领情景演练及位次讲解
- 座次礼仪——小座位，大学问
 - 您了解座次安排吗？
 - 座次安排有什么规则？

- 不同会议场合座次安排中的大学问
- 宴会时的座次安排
- 合影时的位次排列（政务场合合影、商务场合合影）
- 乘车座次安排
- 舌尖上的中餐礼仪
 - 中餐礼仪的起源
 - 如何点菜和敬酒
 - 巧妙得体的化解特殊情况
 - 使用餐具有哪些禁忌？
 - 细节决定素质

模块四：公务交谈礼仪——提升人际关系沟通技巧，增强个人语言亲和力，和谐商务交往人际关系

- 交谈礼仪
 - 话题的选择
 - 内容的禁忌
- 电话礼仪
 - 拨打时的注意事项
 - 接听时的注意事项
 - 转接时又该怎样做呢
 - 电话礼仪禁忌
 - 手机使用小贴士