

公司与政府客户接待来往服务礼仪——政务服务礼仪

礼仪课题资深讲师



潘老师高级礼仪培训讲师

中国礼仪研究院院长

国际注册高级礼仪培训师

被河南省教育厅评为职业礼仪全国优秀
辅导教师

国际流行舞大赛决赛冠军

太平洋航空航天飞行公司执行 CEO

潘老师一站式礼仪教育创始人

百家城市文明建设礼仪顾问

女性学院特邀礼仪顾问

儿童礼仪教师礼仪品格教育产品课程的
研发和推广的专业儿童行为教育专家

.....

课程背景：

随着当今社会的日益发展进步，时代对我们接待工作提出了更高的要求。为在政务接待中体现“以人为本”的思想，更好地规范接待礼仪，特从政务接待中涉及到的安排席位、迎送客人、安排出行、馈赠礼品、重宾接待等方面入手，将应注意的一些礼仪礼节

培训时间：1天

培训对象：接待服务人员

课程特色：

数十个不同场景、不同对象下的服务案例，学员拿来即用，用了即有效；

内外兼修，与工作现状紧密结合；

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

培训目标：

1，公务接待礼仪,2，迎送惯例、会见惯例,3，膳宿安排,4，公务宴会礼仪,5，宴请主办方的礼仪,6，桌次、座次礼仪与餐具摆台礼仪,7，宴会进行中的礼仪,8，宴会出席者的礼仪,9，烟酒礼仪,10，饮茶、喝咖啡礼仪,11，政务演讲礼仪,12，政务舞会、演出礼仪,13，政务演出礼仪,14，政务馈赠礼仪

培训方式：案例教学、课堂练习、强化训练、分组讨论、互动游戏、情景练习等。,

培训收益 (Format&Key Benefits)：

1，强化职业意识与职业态度；

2，全面掌握公务活动中的各种礼仪，使您适应日常公务场合的商务礼仪要求；

3，掌握（公务）拜访客户的必备礼节，从细微之处体现您对他人的尊重；，

4，了解接待政府客户的礼仪细节，让您的每一位客人宾至如归；

熟悉与掌握商务餐礼仪规范；

5，全面掌握政务场合及人际交往中的各种政务礼仪规范
塑造良好的个人职业形象和企业、机构形象，赢得客户好感，
在竞争中脱颖而出。

提高政务礼仪素养、提升个人整体素质，给人留下深刻的第一印象

课程大纲，以客户具体需求内容为准，个性化设计

(Program Content)

第一讲：个人形象-----国际化的着装亮出你的最佳形象

- 1、外在形象及服饰的重要性
- 2、政务人员形象四原则
- 3、政务女士的形象要求
 - A、场合着装
 - B、裙装五不准

- C、 佩戴首饰四大原则
- D、 化妆注意事项
- 4、 政务男士的形象要求
 - A、 政务西装的选择
 - B、 衬衫穿着“五”原则
 - C、 领带的搭配原则和禁忌

第二讲 “政务接待礼仪”礼仪 ----- 亮出你的最佳形象仪容仪表 仪态微笑走姿坐姿站姿

- 1、 男士标准站姿
- 2、 女士标准站姿
- 3、 握手——这 5 秒钟意味着经济效益
- 4、 微笑——运气和财富的交换器
- 5、 政务介绍礼仪
 - A、 为他人做介绍
 - B、 政务介绍的顺序原则
- 6、 递送名片的原则
- 7、 迎接与送别的礼仪
- 8、 政务接待陪同礼仪
- 9、 轿车礼仪
- 10、 会议、谈判、签约的座次礼仪
- 11、 引导礼仪
- 12、 乘电梯礼仪

13、会客室入座礼仪

14、握手礼仪

15、见面介绍问候礼仪

16、捧茶礼仪

17、政务迎送宾客的礼仪

第三讲;政务餐桌礼仪-----风度翩翩上餐桌

1、宴请准备

2、政务中餐餐饮礼仪

A、宴请准备及参宴准备

B、餐具的正确使用方法

C、中餐餐饮的原则、禁忌及常见误区

D、中餐的座次原则

3、政务西餐餐饮礼仪

A、西餐的座次原则

B、吃西餐的正确规范及餐具的摆放

C、正式西餐“七”道菜

第四讲：办公室礼仪-----做个受欢迎的企业人

1、电话礼仪

2、同事间的礼仪

3、与上司间的礼仪

4、 与下属间的礼仪

5、 拜访客户礼仪