

新时代下的政务礼仪修养

——让每一位公务员都成为政府的代言人
何慧老师

培训目的及意义(Meaning)

百年前拿破仑曾说：中国是一头沉睡的狮子。而现如今早已觉醒：中国成为全球第二大 GDP 强国，进出口占据全球第一的位置，伴随着近几年习大大在国际政坛不可小觑的影响力，中国的礼仪文化被大放异彩，大到国际间的政治交锋，小到为人民办实事的贴心细腻，无一不在为中国的政府人员树立优秀的榜样。作为公务人员到底在政务活动中如何得体不失宜呢？如何在工作当中展示出政府形象呢？

“新时代下的政务礼仪”课程是礼仪领域中的经典课程，也是每一位公务人员必不可少提升政务礼仪的途径，本课程在此基础上结合政府的实际情况，从政务工作中的形象定位、礼仪规范、礼数分寸、洽谈技巧一系列的讲授与训练。大幅度提升政务礼仪的运用技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程核心理念及工具广泛运用在政务社交场景中。

课程效果 (Effect)

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，全方位提升政务接待的各项礼仪修养
- 2、掌握政务活动的全方位必备礼节
- 3、跟着习大大学习国际礼仪：案例+讲解实操
- 4、掌握政务沟通、洽谈的模型得以工作中运用

■ 课程对象 (Object)

公务人员及政府相关部门岗位人员

■ 培训时限(Time)12 小时 /2 天

- 培训方法(Methods) 培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

- **工具落地 (tool)** 1、政务场景的形象仪表 10+1 测试表 2、形象心理分析模型
3、沟通模型

- **课程主体内容 (Main points)**

- 第一讲、你政务交往的品质，决定你人生的高度**

- 视频导入：礼仪知多少

- 视频思考：习大大的国际外交

- 1、礼仪软实力外交的对比思考
 - 2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界
 - 3、政府金字“招牌”VS 政府金字“杂牌”
 - 4、政务礼仪的三大价值观
- 案例分享：《李嘉诚的饭局》《菲律宾总统的难忘中国行》
- 5、阶段性总结及承上启下

- 第二讲、专业化政务形象塑造——跟着领导人学着装**

- 1、首因效应

- 1) 别人眼中的你 体验游戏

- 2) 良好政务形象“TPO+W”法则

- 2、男士政务形象管理——朴实、干练、值得信赖

- 1) 了解政务场合着装等级

- 2) 标准政务场景中男士仪容仪表

- 3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配

- 3、女士政务形象管理——优雅、大方、赢得尊重

- 1) 相由心生、形由己造

- 2) 标准政务女士仪容仪表

- 3) 打造魅力的必杀技——“丝巾大法”

- 4) 瞬间让你爱上我——职业淡妆七部曲

小组讨论：非语言密码现场案例分析（通过服装看穿你）

现场检测：政务形象诊断工具 10+1 自测表

- 5) 阶段性总结及承上启下

第三讲、政务的仪态素养——肢体语言密码

1、打造政务职场最顶尖的素养气质

案例分析：国家领导人的肢体语言解析

- 1) 公务人员举手投足间体现的专业化程度
- 2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌
- 3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练

2、交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心

1) 眼神的运用及训练

- 2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力
- 3) 常用的政务手势及心理分析

本章：学员实战演练、案例分析《国际政要们的肢体语言》

3、阶段性总结及承上启下

第四讲、别让细节出卖你——政务交往的礼数

1、见面礼仪 - 文雅得体闻者心悦

- 1) 问候的艺术
- 2) 得体的称呼
- 3) 距离的微妙变化即是关系的变化

现场情景剧演练：《政务场景中的问候…》

2、介绍礼仪 - 有先有后清晰简明

- 1) 介绍自己大方得体
- 2) 介绍他人尊者居后
- 3) 介绍集体主宾有别

现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方

3、握手礼仪一握对手，永远是朋友

- 1) 握手七绝唱诵演练

2) 握手判断人的性格

3) 握手礼仪注意要点

现场情景剧演练

4、接待礼仪 – 洒扫庭院热诚相待

1) 政务接待中的引领陪同

2) 接待三声，热情三到

3) 政务接待的规格（高规格、同等级、低规格）

4) 礼遇、引领、主陪、超越

5) 上下楼梯礼仪

6) 商务接待座次礼仪

7) 电梯礼仪

8) 乘车礼仪

9) 会议座次

10) 馈赠礼品

电影欣赏解析：《习大大的高级馈赠艺术》

第五讲、政务工作之——依法行政、以礼待民

1、工作中政务会议的礼仪细则

1) 会议礼仪概述

2) 会议座次的礼仪

3) 端正会风 6 步曲

2、信访工作的礼仪细节

1) 信访工作的重要性

2) 信访工作的具体礼仪细节

3) 如何接信访电话

3、慰问工作的礼仪细则

1) 慰问礼仪的重点

2) 慰问的形式

- 3) 如何表达真情实感
- 4、代表政府对外参观考察的礼仪
 - 1) 参观礼仪概述
 - 2) 参观准备工作应该注意的问题
 - 3) 参观临场表现及代表发言
- 5、阶段性总结及承上启下

第六讲、小细节、大学问——政务办公礼仪

1、工作中的通讯礼仪

案例分享：公务员的个人通讯管理

- 1) 手机通讯礼仪
- 2) 微信、微博的交往理解
- 2、政务工作汇报的礼仪细节
 - 1) 工作汇报的意义
 - 2) 汇报的方式及内容解析
 - 3) 汇报的礼仪事项
- 3、工作场景中的沟通礼仪
 - 1) 政务工作中的语言沟通&非语言沟通
 - 2) 如何与上级沟通
 - 3) 如何跨部门协同
- 4) 政务沟通的 333 原则及现场演练
 - 4、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念