

树立致公与个人形象品牌，细化礼仪背后深层内涵

政务接待礼仪 定制化大纲

主讲人：李同玉

俗话说：“礼多人不怪”。人际交往，贵在有礼。处处注重礼仪，恰能使你在社会交往中左右逢源，无往不利；礼仪就是人际交往的润滑剂。

在接待礼仪中，接待人员必须通过专业培训从而提高自身的专业形象、专业举止、接待技巧、综合素质、完美形象、创造亲和力、增加美誉度；展示企业良好形象，最后达到对个人的职业塑造和对形象、品牌塑造的推动和促进作用。如何运用得体恰当的礼仪，建立良好的第一印象？如何打造个人的形象礼仪？在政务接待中，如何运用接待礼仪？如何让被接待者记忆犹新，倍感重视？本课程将细节化解密。

课程时间：1-2天，（6小时/天）

课程收益：

- 1、使政务接待人员找到准确、清晰的角色定位
- 2、帮助学员掌握政务接待的原则、流程
- 3、帮助学员掌握政务接待过程中的礼仪规范
- 4、训练接待交往人际沟通技巧，彰显企业文化
- 5、让接待成为生产力，帮助企业和员工提升综合竞争力
- 6、树立企业与个人形象品牌，掌握礼仪背后深层内涵

课程特色：

- 脑转动体验：讲授理念、搭建模型、案例分析、案例研讨
- 心感动体验：游戏体验、影音观摩、测评解读、感受分享
- 手行动体验：工具传授、现场演练、课后计划、行动承诺

课程方式：PPT授课，通过互动讲授、案例分析、示范练习、角色模拟、讨论游戏、视频赏析、学员互动、情景展示、实战演练

课程对象：政务接待

课程大纲

第一讲：如何重塑礼仪的概念？

一、礼仪的两大真谛——尊重、适合

二、礼仪是达成交易催化剂

三、敬畏心会引导你的行为

第二讲：如何在政务礼仪接待中留下好印象？

一、如何撬动大脑五感开关？

1. 左右脑“分工”的秘密

2. 令人印象深刻的五感开关

二、撬动五感开关的三个密码 55387

1. 7 文字语言——人际交往核心

2. 38 声音语言——可以练习的吸引力

3. 55 视觉语言——仪容、仪表、仪态

第三讲：政务礼仪接待有哪些基本规则？

一、政务礼仪接待与其他礼仪接待的区别

二、接待礼仪服务范围及适用对象

三、政务接待礼仪的主要特征

1. 政务性

2. 规范性

3. 灵活性

4. 安保性

5. 时效性

6. 协作性

7. 公关性

8. 礼仪性

第四讲：如何用微表情提升自信？

一、塑造你的视觉语言系统

1. 倒三角区的自信对视规则
2. 正三角区的顺畅沟通规则
3. 善用你的目光、微笑
4. 笑起来更好看的四个秘密
5. 眼神力量练习的小技巧
6. 交谈时的目光注视时间及技巧

第五讲：如何在细节里留下好的第一形象？

1. 藏在脸上加分项
2. 藏在头发里的职场加分项
3. 藏在指甲上的加分项
4. 藏在气味里的加分项
5. 着装（迎检人员 统一工装 暂 不作为重点）

第六讲：如何用仪态体现自信和内涵？

一、了解肢体语言与心理的微妙关系

1. 身体语言读心术气场的秘密
2. 藏在人体三把锁、五个心

二、魅力站姿礼仪——你的站姿迎来是敌还是友

1. 职场精英的常用站姿及手位
2. 身体复位站姿训练
3. 十一点站姿训练

三、端庄坐姿礼仪——端庄大方是你的名片

- 1) 职场女性常用坐姿
- 2) 职场男士常用坐姿
- 3) 坐姿注意事项及禁忌

四、气质走姿礼仪——沉稳踏实是你的代言词

- 1) 走姿的注意事项
- 2) 出行顺序及位置

五、优雅蹲姿礼仪——优雅大气是学习榜样

1. 职场精英蹲姿礼仪

2. 蹲姿礼仪及注意事项

六、举手投足——尽显职场精英魅力

1. 指引手势礼仪

2. 请入座手势礼仪

3. 邀请手势礼仪

4. 清点人数手势礼仪

第七讲：如何轻松搞定高难度沟通？

1. 高品质仪谈四部曲

2. 四字语气词祝你留下好印象

如何在政务接待中游刃有余？

第八讲：政务接待前需要做什么？

一、确定来访各项具体信息

1. 来访负责人对接

2. 人员相关各类细节、职务（级别）、身份等

3. 车次、车型、车站、机场、到达时间、位置等

二、拟定接待方案

1. 接待客户类型

2. 接待规格

3. 接待流程计划

4. 接待人员分工

5. 交通工具、路线

6. 用餐

7. 住宿

8. 参观考察重点准备

9. 汇报现场环境、布置、会议

10. 汇报资料、其他材料准备

11. 安保

12. 宣传

13. 景点参观、美食品鉴、艺术欣赏等

14. 礼品

15. 送别

16. 备用方案

三、接待人员分工

四、关注细节

1. 天气

2. 交通

3. 安全

4. 民族、信仰

5. 来访特殊提示、特殊情况

五、熟知流程

第九讲：如何在接待中做到情理之中、意料之外的恰到好处？

一、迎接

6. 迎接时间

7. 迎接备品

8. 同行人员

9. 路线设定

10. 位次安排

11. 汽车相关各种礼仪

12. 车内备品、环境

13. 安保、安全、交通情况

14. 沟通、协调、统筹

二、接待中（根据需求增减）

1. 称谓礼

2. 握手礼

3. 介绍礼

4. 引领礼

5. 指引礼

6. 上下楼梯礼

7. 上下电梯礼

8. 敲门礼

9. 按门铃礼

10. 开关门礼

11. 奉茶礼

12. 递接名片礼

13. 签字礼

14. 递接物品礼

三、用餐

1. 类型划分

- 1) 根据用餐规模 3 种
- 2) 格局餐具使用 4 种

2.中餐位次

- 1) 中餐位次礼仪
- 2) 中餐桌次礼仪

3.点菜技巧

- 1) 点餐前准备
- 2) 谁来点菜
- 3) 点菜搭配和数量
- 4) 酒水和饮料

4.餐具使用

- 1) 筷子使用禁忌
- 2) 汤勺
- 3) 盘子
- 4) 汤盅
- 5) 水杯酒杯位置

5.敬酒礼仪

- 1) 敬酒顺序
- 2) 敬酒仪态
- 3) 倒酒礼仪
- 4) 拒酒礼仪
- 4) 敬酒词技巧

6.用餐细节

- 1) 用餐仪态
- 2) 餐桌转盘
- 3) 餐巾使用

四、会议、参观考察

1. 会前软、硬件准备
2. 会议位次

五、细节——决定印象

1. 接待的 N 个小细节
2. 藏在细节里的好印象

六、合影——经典用流传

七、礼品

八、送往