

# 政务礼仪——塑造致公形象

(李同玉)

## 课程背景：

公务员在国内代表着党和政府的形象，在国际上代表着国家的形象和国民素质的水平，良好的形象离不开得体的礼仪规范。如何在政务场合中，体现您的礼仪风范？如何在政务交往中，展现您的风度与魅力？如何妥善地处理日常公务，从而推动您事业的发展？

公务员礼仪培训介绍国家公务人员在日常工作、学习、生活中所应遵循的基本礼仪，包括公务员个人形象礼仪、行政办公礼仪、政务活动礼仪、社交礼仪等，帮助公务员提升个人形象和综合素质，更好的为人民服务。

## 课程收益：

1. 通过培训转变公务员工作作风，树立良好的公务员形象；
2. 通过培训提高公务员队伍整体素质、精神面貌、工作作风；
3. 通过培训帮助国家公务人员掌握公务活动过程中基本礼仪规范；
4. 通过培训帮助国家公务人员掌握政务宴请、会议礼仪规范和要求等；
5. 提升个人形象和职业素养、树立服务意识、提升公务员整体形象。

**授课时间：**1-2 天，（6 小时/天）

**授课对象：**国家机关公务人员

**讲授模式：**头脑风暴+案例分享+游戏互动+情景模拟+实训演练+理论指导

**课程比例：**基础礼仪知识讲授 30%+案例分析 20%+互动式体验 10%+实操

演练 40 %

## 课程大纲

### 第一讲：礼仪文化素养修炼——优秀公务员的必修课

#### 1. 如何理解礼仪

#### 2. 礼仪的核心是？

- 1) 毋不敬
- 2) 黄金法则
- 3) 白金法则

#### 3. 政务礼仪的概念及特点

#### 4. 政务礼仪与其他礼仪的区别

#### 5. 政务礼仪的功能

- 1) 塑造政府机关的良好形象
- 2) 协调与公众关系
- 3) 强化对公务员的教育作用

#### 6. 政务礼仪的八个原则

- 1) 遵时守约原则
- 2) 礼仪顺序原则
- 3) 公平对待原则
- 4) 和谐适度原则
- 5) 遵守公德原则
- 6) 宽容自律原则
- 7) 女士优先原则
- 8) 习俗禁忌原则

## 7. 学习政务礼仪的收获

- 1) 个人
- 2) 单位

## 第二讲：公务员形象塑造——认知与定位

### 一、自我认可的重要性

1. 自我接纳的调查
2. 什么是自我形象
3. 自我形象如何造成
4. 自我形象的错误依据

### 二、首轮效应、55387 定律

1. 形、气、神—瞬间感受的亮点
2. 你的岗位应体现出的精神面貌
3. 让群众对你产生信任感的塑造艺术

## 第三讲、如何提升公务员亲和力——从头开始

### 一、脸型识别

1. 怎样准确检测自己的脸型？
2. 鹅蛋形脸（标准）、梨形脸
3. 菱形脸、方形脸
4. 长形脸、圆形脸

### 二、眉型和脸型修饰的秘诀

1. 认识不同的眉型

2. 不同脸型适合的眉型及修饰作用

3. 眉毛的画法技巧

### 三、发型和脸型修饰的关系

1. 发型和脸型的关系？

2. 怎样通过发型修饰你的脸型？

3. 怎么通过发型去弥补头型的缺陷？

4. 你必须规避的五个发型误区

### 四、领型和脸型修饰的秘密

1. 长脸不能选择的几种领型？

2. 短脸如何用领型拉长视觉？

3. “多边形”脸如何选择领型？

### 五、配饰和脸型的修饰的技巧

1. 首饰秘密与作用？

2. 如何选择一款合适的耳环、项链？

3. 如何巧用首饰画龙点睛？

### 六、妆容和气色、气场的技巧

1. 五分钟速成妆容

2. 粉底的选择

3. 口红的选择

4. 侧影的打法

### 七、职场女性仪容禁忌及注意事项

1. 香水使用技巧及禁忌

2. 面部妆容打造注意事项
3. 体毛、面部毛发、指甲处理等注意事项
4. 发式、发型、发色职业要求
5. 面部、手部、皮肤的护理
6. 口腔、身体异味处理等注意事项

## 第四讲、公务员仪表形象塑造——穿出您的品味与风采

### 一、男士的着装细节及禁忌——穿出您的风度

- 1) 着装 TPO 原则
- 2) 三色原则
- 3) 三一定律
- 4) 衬衣的穿着要领
- 5) 领带选择及搭配
- 6) 服装配饰的金科玉律
- 7) 皮鞋、袜子选择与搭配
- 8) 男士着装的禁忌

### 二、女士的着装细节及禁忌——穿出您的品味

- 1) 着装 TPO 原则
- 2) 职业套装款式与颜色
- 3) 女性着装之裙装与裤装的较量
- 4) 鞋、包色彩与款式的选择
- 5) 丝袜与职业着装的极端搭配
- 6) 丝巾选择与搭配

7) 服装配饰原则、佩戴与禁忌

8) 日常着装及衣橱必备

9) 女性着装禁忌

## 第五讲：公务人员神态礼仪——恰到好处

### 一、面部目光礼仪

1. 善用你的“目光”
2. 把控目光的视线，三种注视部位及角度
3. 交谈时的目光注视时间及技巧
4. 友善和蔼目光练习法

### 二、面部微笑礼仪

1. 微笑的好处
2. 微笑标准，真诚的语言
3. 实用微笑练习法

### 三、语言表达礼仪

#### 1. 如何表达轻松不累？

- 1) 气息及发声练习：字母法、打嘟法、咬苹果法等

#### 2. 如何有节奏和有感情的表达？

1. 朗诵和朗读练习

#### 3. 如何有逻辑有内容的表达？

1. 即兴表达与演讲
2. 克服心理障碍
3. 追求内容表达

4. 即兴口语表达练习

5. 演讲五部技巧

#### **4. 如何表达更有感染力和气场？**

1. 活动、会议、主持

2. 晚会主持注意事项

#### **5. 自信表达与沟通**

1. 口有敬语、秒口生花

2. 语音语调、轻声细语不刺耳

3. 吐字清晰、注意场合

### **第六讲：女性优雅仪态礼仪——恰到好处的举止**

#### **一、魅力站姿礼仪——你的站姿迎来是敌还是友**

1. 女性的三种常用站姿及手位

2. 男性两种常用站姿及手位

3. 身体复位站姿训练

4. 十一点站姿训练

#### **二、端庄坐姿礼仪——端庄大方是你的名片**

1. 女性常用的五种坐姿

2. 男性常用的三种坐姿

2. 坐姿注意事项及禁忌

#### **三、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

## 四、优雅蹲姿礼仪——优雅大气是学习榜样

1. 女性两种蹲姿礼仪
2. 男性蹲姿
3. 蹲姿礼仪及注意事项

## 五、举手投足——赢在指尖上的细节

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：通讯沟通礼仪——未谋其面素养已现

### 一、电话沟通礼仪

#### 1. 电话沟通礼仪

- 1) 沟通、咨询技巧
- 2) 电话沟通核心——通过电话增强沟通信赖感
- 3) 电话沟通的语音、语调、语速、音量
- 4) 电话沟通时长
- 5) 哪只手拿电话更显专业？
- 6) 谁先挂断电话？

#### 2. 接听电话

- 1) 三个三原则
- 2) 内外部电话接听方法

#### 3. 拨打电话

- 1) 拨打电话前的准备
- 2) 打出电话的注意事项和禁忌

#### 4. 转接电话四原则

## **5. 手机使用礼仪**

### **二、微信沟通礼仪**

#### **1. 微信形象打造**

- 1) 微信昵称
- 2) 微信头像
- 3) 微信背景墙
- 4) 个性签名
- 5) 朋友圈

#### **2. 微信收发**

- 1) 时间
- 2) 礼节
- 3) 文字优先
- 4) 低效开场
- 5) 合理使用表情包
- 6) 收发文件
- 7) 及时回复

#### **3. 微信添加**

- 1) 扫码谁主动
- 2) 名片推荐
- 3) 群添加
- 4) 群发及点赞

### **三、邮件礼仪**

1. 邮箱名称
2. 邮件名字
3. 称呼得当
4. 注意格式
5. 信纸简洁
6. 用词得当
7. 避免跑题
8. 强调附件
9. 署名清楚，落款有礼
10. 检查确认
11. 延迟发送
12. 标记已读
13. 及时回复

## 第八讲：会面接待礼仪——锦上添花

### 一、拜访礼仪

1. 拜访的意义
2. 拜访的流程
3. 敲门、开关门礼仪

### 二、会面礼仪

1. 乘车礼仪
2. 问候礼
3. 称谓礼

4. 鞠躬礼
5. 握手礼
6. 拥抱礼
7. 介绍礼
8. 名片礼
9. 洗手礼

### 三、接待礼仪

1. 来访接待礼
2. 上下楼梯礼
3. 上下电梯礼
4. 奉茶礼
5. 物品递送礼
6. 签字礼仪
7. 告别送客礼

### 四、会议礼仪

1. 会议的理念与类型
2. 大中型会议座次排序
3. 座次排列中外有别

### 五、中餐礼仪

#### 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

## **六、西餐礼仪**

### **1. 西餐仪态**

1) 着装

2) 入座

3) 手机包包位置

### **2. 西餐座次**

### **3. 点餐顺序及细节**

### **4. 西餐餐具使用**

1) 使用餐具顺序

2) 刀叉用法、摆放

### **5. 西餐用餐细节**

1) 如何切牛排

2) 如何喝汤、咖啡

3) 面包、意面等怎么吃

4) 餐巾用法摆放

### **6. 西餐酒与酒杯礼仪**

1) 如何点酒、斟酒、醒酒

2) 如何执杯、品酒

3) 酒杯摆放位置

## **七、合影礼仪**

## **1. 与客户合影留念**

- 1) 仪容仪表要求
- 2) 姿态标准化模式
- 3) 表情掌控

## **2. 排位要求**

- 1) 中间高于两侧
- 2) 前排座位高于其它
- 3) 蹲姿前排小于座位一排
- 4) 中外右别