

《领导干部公务礼仪培训》课程大纲

【课程受益】

1. 树立符合新形势需求的工作理念与态度。
2. 学习符合角色要求的会议及接待理念与技能方法。
3. 全面提升学员职业素养及个人职业魅力。

【课程时间】 3 课时/半天

【课程对象】 科级干部

【培训形式】 激情讲授、案例分析、情景演练、头脑风暴、互动发表等

【课程内容】

第一讲：会议礼仪

一、会前的准备工作

1. 会议建议方案报批
2. 制发会议通知
3. 会议筹备
4. 会议文件材料准备
5. 会场布置
6. 后勤、安全保障

二、会议召开期间工作

1. 会议签（报）到
2. 会议引导
3. 照相安排
4. 会议记录
5. 编印文件材料
6. 会议安全保卫工作
7. 后勤服务保障工作
8. 其它服务工作

三、会后工作

1. 清退会议材料
2. 会议文件印发

情景演练：高端客户座谈会

第二讲：接待礼仪

一、客房安排礼仪

1. 客房选择
2. 客房内迎宾细节

头脑风暴：“宾至如归”的感动服务

二、会议接待礼仪

1. 宾客签到礼仪
2. 入住安排礼仪
3. 引领宾客入住礼仪

三、引领参观礼仪

1. 引领礼仪
2. 语言礼仪
3. 上下楼梯礼仪
4. 电梯礼仪

四、位次礼仪

1. 会议位次礼仪
2. 办公室洽谈位次礼仪

五、接待中的语言礼仪

1. 声音的温度
2. 语言的敬语体现
3. 常用标准接待话术

六、接待中沟通礼仪

1. 人际沟通三现实
2. 沟通高度与角度
3. 用嘴不如用心
4. 营造良好沟通气氛

互动体验：倾听三层次

5. 沟通中的同理心应用

案例体验：古巴危机中的同理心应用

6. 认知沟通之门

七、接待中的情商礼仪

1. 高情商四法则

互动：情商自测

2. 提高情商训练

头脑风暴：情感账户储蓄法则

第三部分：中餐礼仪

1. 中式宴会桌次安排
2. 中式宴会座次安排
3. 点菜的艺术
4. 敬酒的礼仪
5. 对临时来访者的接待