

# 《政务商务接待礼仪》课程大纲

## 【课程背景】

随着行业内软实力的竞争，礼仪服务更是每个企业不可忽略的部分，商务服务礼仪尤其针对企业合作、企业洽谈、企业接待等针对性课程指导，尤为重要。

在企业中行政人员也是企业展示形象的第一窗口，如何规范行政人员的岗位职责以及各个行政人员岗位服务礼仪培训也是必不可少的。

## 【课程收益】

- 了解礼仪的重要性、含义和发展，从自身做起着重注意礼仪的修养提升。
- 详细了解政务礼仪的礼仪标准，并在职场中灵活运用，塑造良好的公务接待形象。
- 重塑政务商务接待人员的礼仪仪容仪表，塑造完美的礼仪形象。
- 了解商务沟通的技巧与重要性，更好的推动企业接待工作。

【课程时间】 12 课时/2 天

【课程对象】 政务服务商务接待人员

【课程方式】 基础礼仪知识讲授 30%+案例分析 20%+互动式体验 10%+实操演练 50%

## 【课程内容】

### 第一讲：服务礼仪意识与服务心态

#### 一、礼仪的起源与发展

1. 礼仪的起源
2. 礼仪的形成时期
3. 礼仪的变革时期
4. 礼仪的强化时期
5. 现代礼仪的发展

#### 二、礼仪发展的特点

1. 普遍性
2. 时代性
3. 继承性
4. 发展性
5. 差异性

#### 三、马斯洛人类层次需求理论的启发

互动分享：礼仪是谁的事情？

头脑风暴：礼仪的缺失影响的是谁？小家不礼，是小家的事情还是“大家”的事情？

结论：礼仪无大小，礼仪无小事。

#### 四、礼仪对人生的增值论

实操演练：分小组讨论，团队辩论 PK

#### 五、职场政务接待服务礼仪的八大原则

1. 宽容原则
2. 敬人原则
3. 自律原则
4. 尊重原则
5. 适度原则
6. 真诚原则
7. 随俗原则
8. 平等原则

### 第二讲：商务接待人员的形象塑造篇

#### 一、政务接待人员的着装 TOP 原则

#### 二、解析首因效应——商务服务中的第一印象塑造

1. 走出“7”秒第一印象的怪圈
2. 何为7秒第一印象（神秘的首因效应）
3. 第一印象包含的三个要点
4. 第一印象是把“双刃剑”
5. 如何把握第一印象的塑造

实操演练：案例分析 现场分小组讨论

### 三、女性政务接待人员的职业着装细节与禁忌

1. 女士形象礼仪之为尊重而美
2. 远离商务接待女士隐形“形象”的三大杀手
3. 女性着装之裙装与裤装的较量
4. 皮鞋色彩与款式的选择
5. 丝袜与着装的极端搭配
6. “妆成有却无”巧妙化妆法

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

### 7. 女士基础色彩风格分析诊断

实操演练：现场测试 示范教学 分小组练习

### 四、男士政务接待人员的服饰着装细节与禁忌

1. 男士的着装要点
2. 西装穿着的七个原则
3. 商务接待男士三大气质评说
4. 走出衬衫的深色怪圈
5. 公务衬衫拒绝“棉袄”现象
6. 男人配饰的金科玉律
7. “一双皮鞋走天下”的邪说
8. 皮带——西装的点睛之笔
9. 男士着装提升影响力的加分器（五指衬衫）

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

## 第三讲：商务接待人员的仪态形象塑造篇

### 一、标准仪态素养训练

#### 1. 站姿礼仪——你的站姿迎来的是朋友还是敌人

- 1) 十一点站姿训练
- 2) 顶书站立 夹纸站立

#### 2. 坐姿礼仪——端庄大方的坐姿

- 1) 女士的四种坐姿
- 2) 男士的三种坐姿

#### 3. 行姿礼仪——沉稳踏实的走姿

#### 4. 蹲姿礼仪——优雅大气的蹲姿

- 1) 女士的蹲姿礼仪
- 2) 男士的蹲姿礼仪

#### 5. 手势礼仪——赢在指尖的优雅

- 1) 邀请手势礼仪
- 2) 入座手势礼仪
- 3) 指示手势礼仪

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

### 二、商务接待人员的表情礼仪训练

#### 1. 美好大方的面目礼仪

案例：贵人笑的新说

- 1) 微笑——最真诚的语言

- 2) 微笑练习法
2. 善用你的“目光”
3. 把控好你的视线

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

#### **第四讲：政务人员的商务接待细节素养提升塑造篇**

##### **一、良好的接待细节养成**

##### **1. 如何通过握手方式提升初见信赖感？**

- 1) 最美的一米线
- 2) 握手的禁忌
- 3) 握手的原则

##### **2. 指引、引领来访者**

- 1) 避免站位的尴尬，引领着的位置
- 2) 介绍的次序
- 3) 介绍中的“察言观色”

##### **3. 奉茶、斟水礼仪细节**

##### **4. 乘坐电梯、上下楼梯礼仪**

##### **5. 迎送礼、点头礼、路遇礼**

##### **6. 物品递送的禁忌**

- 1) 尖锐物品的递送
- 2) 文件、文稿的递送

##### **7. 名片使用、传递的标准礼仪**

- 1) 名片的作用、内容
- 2) 名片传递的次序
- 3) 名片的收藏与保存

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

##### **8. 洗手间的使用、等待礼仪**

- 1) 洗手间的使用划分着人的修养
- 2) 最美好的一米线

#### **第五讲：政务出行、会务座次及接待礼仪**

##### **一、亲切热情的接待礼仪**

1. 接待礼仪——时间、人物、配车选择
2. 问候礼仪——主动才显尊重
3. 称呼礼仪——严谨而不失礼

##### **二、出席政务商务宴请座次安排礼仪**

1. 商务洽谈的座次礼仪
2. 政务会议的座次礼仪
3. 宴请的座次安排

##### **三、轿车出行座次安排**

##### **四、政务七座车出行座次安排**

##### **五、政务接待之拜访礼仪**

1. 为客之道——客随主便
2. 约定礼仪——三个“约定”
3. 登门有礼——谈话问答礼仪
4. 告别有礼——有始有终

#### **第六讲：政务宴请礼仪——“吃”出效益**

1. 中西餐厅宴请有何不同？
2. 你是场合里的谁？不同角色，该如何点菜？
3. 政务宴请的落座顺序？政务宴请中如何安排落座？

4. 中餐敬酒的顺序。
5. 不胜酒力该如何婉拒？
6. 政务宴请中的发言顺序。
7. 用餐时的服务，你对服务人员的态度体现你的素养。
8. 如何布菜才彰显礼仪？
9. 宴会结束，送客之道。

课程结束 总结回顾