

# 政务礼仪培训大纲（通用版）

（本纲仅供参考，实际授课可根据企业具体要求和时间安排做调整）

本课程从政务人员的实际工作内容为出发点，通过对他们的魅力形象完美塑造、言行举止、政务拜访、政务接待及社交的礼仪规范的讲解。帮助其了解政务礼仪规范，掌握良好沟通技巧，掌握相关岗位的职业要求，提升工作人员在相关岗位的职业能力，职业化素养，从而提升精神面貌，进一步将文化精神理念与政务礼仪落实到行为规范中。

【课程主题】政务礼仪培训

【培训老师】肖凤

【培训时间】1-2天

【培训对象】政务场合的中高层管理人员，机关管理人员

【培训形式】以讲解、示范、训练为主，通过多媒体演示，对培训对象进行现场模拟训练，使其得到体验式的分享和启示，从而使培训效果达到最佳。

【课程大纲】

第一部分：礼仪与个人魅力——人生的必修课

一、礼仪内涵进一步认识

- 1、礼仪的含义及礼仪两要素
- 2、礼由心生将礼仪成为自己内心的一份修养

二、政务礼仪的基本理念

- 1、政务交往应遵循的原则
- 2、政务交往的基本特点

第二部分：科学管理完美形象与品位提升——魅力形象量身打造

一、形象的构成要素、传达的信息及作用

二、科学管理完美形象之一——体态语言管理

- 1、展示个人气质的站姿
- 2、优雅得体的坐姿
- 3、自然端庄的蹲姿
- 4、洒脱自信的走姿
- 5、行为举止的管理

三、科学管理完美形象之二——仪容管理

1、仪容基本要求

2、化妆的基本原则

#### 四、科学管理完美形象之----着装管理

1、找对色彩就美丽

2、选对款式就时尚

3、职业形象---职业第一，美丽第二

4、饰品的佩戴，丝巾、领带的打法

5、鞋包是整体形象的一部分

6、职场着装禁忌

#### 第三部分：职场礼仪与沟通技巧——良好沟通助你一马平川

##### 一、沟通的基本理念

##### 二、职场礼仪沟通技巧

1、笑是人际沟通的桥梁

2、情绪控制与表情神态

3、运用合理的眼光与人交流

4、如何运用手势与人沟通

5、沟通中“听”的技巧

6、赞美让你成为受欢迎的人

##### 三、职场的相处之道

1、与上司相处之道

2、与同事相处之道

3、与客户相处之道

#### 第四部分：常用政务礼仪——吹响政务交往的序曲

##### 一、政务拜访的礼仪

##### 二、政务会面的礼仪

1、问候的礼仪

2、见面致意的礼节

3、自我介绍与为他人做介绍

4、握手的礼仪

5、名片的递送

### 三、位次排序的礼仪

1、会客、会议、洽谈、谈判的排序

2、行路、乘车次序

### 四、政务接待的礼仪

1、政务接待的流程

2、迎接与引导的礼仪

3、送客的礼仪

### 五、政务电话沟通的礼仪与技巧

## 第五部分：日常社交礼仪——个人修养展示你的魅力

### 一、言谈的礼仪

1、交往五不谈

2、私人交往五不问

3、适宜交谈的话题

4、谈话的禁忌