

《政务服务礼仪》

主讲：李丹

【课程背景】

《左传》曰：“中国有礼仪之大故称夏，有服章之美谓之华”。中华民族乃华夏子孙，中国自古以来就被誉为“礼仪之邦”“文明古国”。儒家代表人物荀子在其《荀子·修身》篇中曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”可见学修礼仪自古就被视为修齐治平之道。

政务礼仪是衡量国家政务机关公务人员文明程度和个人素养水平的准绳，反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神面貌。公务员礼仪素养是所属单位与国家软实力的重要表现。学习、掌握职业化的礼仪规范，养成君子之风，修持礼仪之行，不仅是职场人士立身处世的重要法宝，更是成就事业的基本保障。

【课程优势】

课程板块全面、课程内容迭代优化迅速紧跟时代性、行业差异化细分、培训方案专属设计制定、课堂多元化呈现、授课技巧成熟灵活、培训成果转化落地率高、从意识心态到行为结果的觉醒、塑造政府正向积极的形象、增加社会公信力、维护国家形象、彰显国家实力、助力创建和谐社会

【课程收益】

- 减少沟通障碍、提升沟通效能
- 提升个人素养、实现个人成长
- 展现政务水平、建立权威信赖
- 提升政府形象、创建和谐社会

【授课方式】概念陈述+理论讲解+故事演绎+案例分析+学员互动+沉浸模拟+行动引导+实操训练+回顾总结

【课程对象】政府部门、政府窗口单、与政府部门有业务往来的企、事业单位

【参训人数】≤80人/场次

【课程时长】1天，6小时/天

【课程大纲】

开篇：互动破冰/团队建设

一、政务礼仪概述

- 1、礼仪的核心内涵
- 2、政务礼仪的概念与内涵
- 3、政务礼仪适用范围
- 4、政务礼仪适用对象
- 5、政务礼仪的特殊性及价值体现

小组讨论：四格漫画

二、政务人员形象礼仪

➢ 仪容礼仪

- 1、政务人员仪容礼仪的存在意义
- 2、政务人员仪容礼仪的要点与重点
- 3、头部、面部、手部的标准、修饰
- 4、政务人员的妆、发要求（男、女）

➢ 仪表礼仪

- 1、政务着装原则（TPOR、鞋袜搭配）

- 2、政务着装的规范（男士、女士）
- 3、首饰、配饰、工牌的佩戴标准
- 4、色彩搭配的和谐统一
- 5、其他仪表细节的呈现标准与重要意义（整洁度、完整性、统一感等）

➤ 仪态仪姿

- 1、政务站姿（气质、场合、服务接待）用规范站姿引导从业观念
- 2、致意鞠躬礼（接待行礼）
- 3、政务坐姿（气质、场合、服务接待）
- 4、政务走姿
- 5、政务蹲姿
- 6、手势指引（小失误大麻烦）

互动游戏：神笔马良

➤ 政务人员精神面貌及行为要求

- 1、公众意识与公众态度
- 2、恰当的目光与笑容（原则与练习）
- 3、政务人员表情管理（规范与禁忌）

互动游戏：我的眼里只有你

三、政务人员日常通用接待礼仪

- 1、称呼礼仪
- 2、敬请服务介绍
- 3、工作会议礼仪（小型内部）
- 4、助臂礼仪
- 5、政务位次及位序礼仪
- 6、物品递送礼仪（文件、茶杯、尖锐物品等）
- 7、入坐交谈礼仪（非会议型）

四、政务人员政务活动礼仪

- 1、政务活动与会务礼仪（对外形象、基本原则、礼仪规范）
- 2、政务接待与迎送（层级、位次安排、特殊接待）
- 3、政务会见与会谈（类别、时间、位次、场合布置、程序、服务人员安排）
- 4、请示与汇报
- 5、政务文书礼仪
- 6、政务公出礼仪
- 7、乘车、乘船、乘机
- 8、政务演出、汇演、晚会礼仪
- 9、政务馈赠礼仪

五、政务人员宴请礼仪

- 1、政务宴请的定义
- 2、政务宴请准备
- 3、餐桌礼仪
- 4、政务宴请的出席、入席与退席
- 5、政务宴请中的茶、酒、烟文化
- 6、服务语言中的禁忌
- 7、网络沟通工具的使用技巧（手机礼仪、微信礼仪）（可作为独立单元板块进行培训讲解）

视频分享，案例分析

六、政务会议礼仪

- 1、流程计划、运作筹备
- 2、全维安排（时间、场地、接待等）
- 3、会场布置及位次位序安排
- 4、会务秩序安排（迟到早退、会场秩序-手机的处理）
- 5、会议传达、会后沟通（效果与反馈）

七、政务人员电话通联礼仪规范

- 1、基本电话礼仪（声音、声调、语言用辞）
- 2、拨打电话礼仪
- 3、接听电话礼仪
- 4、特殊电话应急处理

八、政务人员工作沟通礼仪规范

- 1、公众沟通（类型特点、舆情处理）
- 2、平级同事沟通
- 3、上级沟通
- 4、下属沟通
- 5、跨级、跨部门沟通
- 6、沟通语言使用规范（问答、致谢、道歉、禁忌）
- 7、沟通技巧适当发问（委婉拒绝、耐心说服、适时赞美、善于幽默、善于倾听）

互动游戏：摩斯密码

九、政务人员外事外交及中外民俗礼仪

- 1、外事交往的定义及定位
- 2、外事交往礼仪内涵及内容
- 3、国际通用礼仪示范与标准

十、政务礼仪培训总结交流（培训结业考核）

智慧树：世界咖啡