

政务礼仪与形象管理

课程背景：

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。政务礼仪是企业及各协会组织，面对国家政务机关政务人员时，衡量自身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。学习、掌握职业化的礼仪规范，养成君子之风，修持礼仪之行，不仅是个人立身处世的重要法宝，更是成就事业的基本保障。

政务礼仪与个人修养相结合，课程包含政务、工作场合礼仪规范、自我角色定位、场景化实战礼仪，帮助学员在岗位中清晰知道“有所为有所不为”，由此更好的发挥自己的岗位价值，成就知行合一的人生。

课程目标：

- 深植理念：掌握政务礼仪“严谨”、“中正”核心理念
- 清晰角色：具备政务场景面对尊者时的角色、身份意识
- 塑造形象：建立得体、体现政风正气的公务人员得体形象
- 修炼举止：掌握符合身份的礼仪行为标准、知礼懂礼习礼
- 提升修养：不同工作场景懂分寸、成就知行合一的职业人生

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：政务人员

课程方式：

1. 课堂讲解+案例分析+情景模拟+小组 PK
2. 60%知识点讲授+40%针对性情境互动演练

课程大纲

开场：案例引导&破冰

第一讲：政务角色与礼仪概述

一、政务礼仪全方位解析

1. 礼仪之邦与文化自信
2. 和谐关系建立的原则
3. “为政以德”深度解析
4. 政务礼仪中的位序渊源

【案例】2022 北京冬奥看中国文化

二、政务礼仪与个人修养

1. 政务礼仪应用三原则
2. 政务角色：尺度与分寸

【案例】外交部展示的大国风范

第二讲：政风正气——职业形象管理

一、职业形象的标准

1. 政务形象内塑的“态”与“气”
2. 政务形象外显的“素”与“雅”

【案例】向彭丽媛女士学东方气质

二、政务形象的仪容管理

1. 发型与角色的关系
2. 男士仪容管理三步
3. 女士仪容管理三步
4. 政务场景女士妆容要求

三、政务形象的仪表管理

1. 着装与角色场景的关系
2. 政务人员场景化着装要点
 - 1) 从规范到和谐——政务员着装禁忌

- 2) 从和谐到品味——根据角色穿对衣
3. 着装的五应原则：时、景、事、己、制
4. 着装的核心：分寸、尺度、规范、和谐、品味
5. 职业形象：不同岗位的着装要点
6. 配饰管理三要点

【案例】“以貌取人”的领导

四、正气之风的行为举止

1. 不同场景下的站姿应用
2. 坐姿体现态度与修养
3. 目光礼仪的应用
4. 政务人员应懂的表情禁忌
5. 体态语展示的政务形象
6. 持物、递接物品的体态与内在语
7. 引领、引导的手势及与表情的结合

【演练】向习近平总书记学颁奖礼仪

第三讲：热情周到——政务往来礼仪

一、政务接待流程梳理

1. 一般、重要、特殊接待的区别
2. 政务接待流程步骤的细节解析

二、政务会面礼仪

1. 称呼礼、欠身礼
2. 挥手礼、鞠躬礼

三、多场景介绍礼仪

1. 政务场合自我介绍
2. 双方及多人的介绍
3. 公共场合集体介绍

四、多场景握手礼仪

1. 场合尊者意识
2. 主客角色区分
3. 异性握手注意要点

五、综合位次礼仪

1. 接待迎接位次
2. 引领引导位次
3. 电梯楼梯走位
5. 拍照合影位次

六、公务乘车礼仪

1. 轿车与公务车位次礼仪
2. 不同车型尊为的灵活安排
3. 根据场景安排位次
4. 公务陪同上下车礼仪

七、政务交往通联礼仪

1. 电话沟通过接听挂断分寸
2. 短信发送的方法与禁忌
3. 微信沟通的身份感与尺寸
4. 沟通过程的微信管理意识

八、政务会议位次安排

1. 会议排位的基本原则
2. 以左以右为尊的区分
3. 以右为尊的五大场景
4. 主席台单双數位次安排
5. 长台桌单双數位次安排
6. 特殊情况下的位次安排

【案例 1】 单双数/主客间/特殊情况位次安排

【案例2】向某省省委书记学位次礼仪

九、接待送行礼仪

1. 送客寒暄礼
2. 送客的四个流程

【练习】分角色模拟演练

第四讲：合理得当——往来餐桌礼仪

一、公务用餐准备

1. 点菜的礼节
2. 用餐的规格
3. 结账的禁忌

二、中餐餐桌礼仪

1. 餐具的使用
2. 位次的排列
3. 敬酒与拒酒
4. 中餐的禁忌
5. 谈资与分寸感

三、茶水礼仪

1. 不同场合的倒水
2. 会议倒茶持杯礼仪
3. 端茶送至的礼仪
4. 放置水杯的顺序
5. 正确得体的续茶

总结与答疑