

# 公务员礼仪规范

**课程时间：**1天

**课程对象：**国家机关公务人员、行政事业单位办公人员、文秘、行政接待人员等

**培训形式：**讲解、示范、案例、互动、情景模拟

**培训背景：**

古语云：“仓廩实而知礼节，衣食足而知荣辱。荀子说过：“礼者，养也。”《礼记》则道：“以礼节之。”由此可知，学习礼仪、掌握礼仪、运用礼仪既可以提升个人品位与素养，又可以约束个人的言行举止与交往应酬。在这一意义上完全可以说，礼仪在我国的广泛普及，必将有助于社会主义精神文明的建设，必将有助于和谐社会的建立。

事事合乎礼仪?处处表现自如。

如何应对公务员交往，令您内强素质、外塑形象？如何熟悉与掌握礼仪规范，在公务员活动中展现您的风度与魅力？如何在公务员场合恪尽职守，更好地为人民服务、为社会服务？

**培训目标：**

1. 通过培训学习，掌握政务服务人员着装规范，及政务活动中的礼仪规范和要求。
2. 通过培训学习，掌握日常通用的接待礼仪、政务宴请、会议礼仪规范及要求。
3. 通过培训学习，提高公务人员个人修养，规范自身言行和行政行为。

## 课程内容：

### 开篇：政务礼仪的概念及应用特点

- 一、 政务礼仪的概念及特点
- 二、 政务礼仪适用范围、背景、对象

### 第一部分：公务礼仪的意义与重要性

- 一、公务礼仪的意义
  1. 礼仪是什么？
  2. 公务与其他礼仪有什么不同？
  3. 公务礼仪是解决哪些问题的？
  4. 公共修养与礼仪学习的基础
  5. 公务礼仪的目标和价值

### 第二部分：公务人员形象礼仪

## 一、个人仪容的塑造

1. 头发、胡须以及体毛的修饰
2. 牙齿、指甲、皮肤修整和护理
3. 个人健康的心境

## 二、女性公务人员着装礼仪

1. 工作妆的规范
2. 制服的正确着装
3. 鞋袜的搭配原则
4. 首饰、配饰的使用规范
5. 色彩搭配

## 三、男性公务员着装礼仪

1. 西装礼仪
2. 衬衫的穿着与领带搭配
3. 鞋袜的搭配常识

## **第三部分：公务员行为举止礼仪**

### 一、 公务员表情要求

1. 微笑是打开心门的敲门砖

2. 如何用眼神让对方感觉到尊重

## 二、 个人仪态规范

1. 公务场合中仪态规范的重要性

2. 站姿规范

3. 待客坐姿

4. 手位指引-改变接待工作中不规范的手势

5. 称呼礼仪

6. 握手礼仪

7. 名片礼仪（有名片需求的岗位）

8. 自我介绍与第三方介绍礼仪

## 三、 不同场景下是位次礼仪

1. 会议位次礼仪

- 内部会议位次

- 大型会议位次

2. 用餐位次礼仪

3. 乘车礼仪

- 车上乘客的座位安排----政务接待座次与商务接待座次的区别

- 上下车礼仪
- 充当司机角色的礼仪

## 第四部分：公务员电话礼仪

### 一、打电话礼仪

1. 择时通话
2. 致电铃响 6 声
3. 用语简洁

长话短说、废话不说、主次分明，条理清晰。

4. 拨错道歉
5. 尊者先挂
6. 用语规范

### 二、接电话礼仪

1. 及时接听
2. 应答谦和
3. 认真接听

### 三、移动电话使用礼仪

1. 注意使用场合

2. 注意通话方式

3. 注意携带方式

#### 四、 微信礼仪

1. 微信在工作中的沟通使用

2. 微信汇报工作

3. 微信传输文件

#### 课程回顾与总结