

政务礼仪实战演练

【课程目标】

1. 培训结束后，学员能够塑造完美高端品质的个人商务形象
2. 培训结束后，学员能够运用得体的会面礼仪接待拜访高端客户
3. 培训结束后，学员能够根据不同接待拜访对象得体应用礼仪规范
4. 培训结束后，学员能够礼貌周到的与客户进行高效能沟通交流
5. 培训结束后，学员能够精准安排车辆、会议、宴请接待等接待规格

【课程对象】

企事业单位管理人员与市场专员

【课程内容】

模块一 政务形象锻造

（一）政务人员仪容仪表礼仪的意义与内涵

1. 视频导入什么是形象？
2. 图片案例启迪您的形象价值几何？
3. 什么是职业形象？
4. 您的着装是否符合行业主流气质
5. 什么是政务形象
6. 形象如何定位，如何塑造？

（二）政务人员形象塑造与细节锤炼

1. 职业形象自我检查表——测测你的商务范

2.仪容礼仪细节塑造——成功从细节开始

3..男性商务人员的着装规范

4.女性商务人员的着装规范

5.政务着装六禁忌

7.商务着装五应原则

(三) 政务人员的气质魅力塑造

1.站、坐、行、蹲的文化内涵

2.持、递、接物、笑的亲和力与感染力

3.会面礼仪的正确使用——以不同场合为例

4.目光 微笑 问候礼 欠身礼 握手礼 点头 鞠躬礼仪的商务场合使用实操训练

模块二 办公会议及接待礼仪

1. 接待工作的八步准备流程

(分角色实操演练)

2.如何确定接待规格——商务接送礼仪

3.位次礼仪

(1) 车辆位次礼仪

(2) 会面位次礼仪

(3) 谈判位次礼仪

(现场实操演练)

4.得体的会面礼仪，让你洞察客户

(分角色实操演练)

(1) 介绍礼 名片礼

(2) 握手礼 问候礼

5.接待细节让你赢得客户信任

(1) 引领、同行及入座的礼仪

(2) 电梯、楼梯、电动门礼仪

(3) 茶水饮品接待礼仪

(分角色场景模拟)

6.中餐、自助餐接待礼仪

(分角色现场排列)

(1) 中餐的选址、座次、点菜、敬酒、照顾及餐桌禁忌礼仪

(2) 自助餐的主题、菜品、顺序、时间、交流及相关禁忌礼仪

7.规范的送别会给客户留下良好印象

(1) 得体言语道别

(2) 主动拉门绅士感

(3) 鞠躬点头示亲和

(4) 目送时间是 10 秒

8、礼品馈赠礼仪

(以不同身份、级别的对象为例模拟演练)

模块三 公务拜访礼仪

1. 商务拜访的时机确定

(以不同对象为案例，强调细节与原则)

- (1) 什么时候拜访最佳？
- (2) 在哪里拜访最合适？
- (3) 提前多久预约最妥当？

2.商务拜访的联通礼仪

(现场模拟，错误案例分析)

- (1) 电话拜访、预约、沟通礼仪
- (2) 你会发工作短信吗——短信礼仪
- (3) 公务邮件礼仪六个不
- (4) 微信在工作中使用的8个礼仪细节

3.公务拜访前期准备八步流程

- (1) 确定目的 了解对象
- (2) 准备资料 预设时间
- (3) 开门见山 直述来意
- (4) 恰当表现 赢得关注
- (5) 敏锐观察 投其所好
- (6) 明辨身份 主次兼顾
- (7) 突出重点 宣传优势
- (8) 调试心态 不轻言败

4.公务拜访的程序安排

- (1) 电话预约 道明来意
- (2) 核准时间 明确地点
- (3) 设计形象 酝酿情绪

(4) 计划行程 准备资料

(5) 礼貌拜访 适时赞美

(6) 真诚简明 掌握时间

(错误案例分析)

5.锦上添花的馈赠礼仪 (1) HWO 谁送给谁

(2) HWY 为什么送

(3) WHAT 送什么

(4) WHEN 什么时间送

(5) WHERE 什么地点送

(6) HOW 怎么送

(7) 有何禁忌

(不同馈赠对象的案例分享)