

# 金牌政务礼仪

## 【课程前言】

政务机关人员商务礼仪培训课程的核心是要求公务员真正自觉地勤于政务，廉洁奉公，忠于国家，规范自己在公务活动中的行为，其目的是提高整个国家行政机关的工作效率，维护政务机关的形象。本课程内容主要分两大块讲授：公务员内在修养的提升和外形象及素养的塑造。

每一位公务员都应该尊重自己，一个人不尊重自己，就不会获得别人的尊重。尊重自己的具体要求是：首先，要尊重自身；其次，要尊重自己所从事的职业；最后要尊重自己所在的单位；每一位公务员都应该尊重别人，一个不尊重别人，就难以得到对方的尊重。尊重别人，具体要求往往有所不同：尊重上级是一种天职，尊重同事是一种本分，尊重下属是一种美德，尊重客户是一种常识，尊重对手是一种风度，尊重所有的人是一种基本的教养；

每一位公务员都应该尊重社会，马克思说过：人是社会关系的总和。每一个人都生活于社会。尊重社会，将美化人类自身的生存环境，并有助于人类的最优化发展。

政务礼仪培训：公务员的形象，是公务员思想品质、知识水平、能力作风、仪表风度、心理气质等诸多方面的表现和行为在公众心目中的总体印象和评价。重视公务员的礼仪修养，不仅是公务员个人提高自身形象和素质的需要，更是政府乃至国家形象的需要。

**【课程时间】** 2天

**【课程对象】** 国家机关公务人员

## 【课程目标】

提升政务机关人员的内在素养；

帮助政务机关人员重塑符合自己职业的形象；

掌握商务社交活动中的礼仪及办公场合的礼仪规范；

掌握公务会议礼仪及公务宴请礼仪规范和要求;

提升公务员内在修养及外在素质，提升行政机关整体形象。

政务机关人员商务礼仪培训课程特色

**易学,有趣,实用**

与工作现状紧密结合,全方位提升公务员素养。

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

30%理论讲授、5%案例分享、65%实际练习+情景模拟+讲师现场示范指导等，充分调动学员的学习积极性、是培训效果立杆见影!

## 【课程大纲】

### 第一讲：礼仪与个人魅力——人生的必修课

#### 一、礼仪内涵进一步认识

礼仪的含义及礼仪三要素

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

政务交往应遵循的原则

政务交往的基本特点

### 第二讲：形象是帮助公务员说话的工具

#### 一、个人形象六要素

仪表

表情

举止动作

服饰

谈吐

态度

## 二、着装礼仪

着装的 TPO 原则

鞋袜的搭配原则

首饰、配饰的使用规范

色彩搭配

## 三、女士公务员着装礼仪

工作妆的规范

女士着装、女士西装

裙装——女士的标志

脚部时装和腿部时装——鞋袜的搭配常识

帽的禁忌

首饰、配饰的使用规范

## 四、商务男士着装礼仪

西装礼仪

衬衫的床桌与领带搭配

鞋袜的搭配常识

合理的饰物搭配

## 五、个人仪容的塑造

头发、胡须以及体毛的修饰

牙齿、指甲、皮肤修整和护理

个人健康的心境

### **第三讲：树立良好的形象从仪态规范做起**

#### **一、标准鞠躬礼仪**

鞠躬的标准

鞠躬的禁忌

#### **二、规范站姿**

站姿要领

手位、位的变化

面对不同场合不同对象的站姿

#### **三、行姿礼仪**

行走的要领

行走禁忌

侧身行走、后退步行走

#### **四、蹲姿**

蹲姿的基本要求

#### **五、优雅坐姿**

坐姿的要领

几种坐姿

## 第四讲：公务员商务社交礼仪

如何在在公务活动中留下美好的第一印象

3秒内演出魅力的自己

第一眼印象=第一印象=首轮效应

30秒决定别人对你的印象！

一、见面礼仪

二、问候礼仪

三、介绍礼仪

要懂得先介绍谁

如何做自我介绍

不同场合的做介绍的要点

四、握手礼仪

握手是体现友好的表现

握手是开放式的身体语言

不同的握手姿势的含义

握手的基本礼则

五、交谈礼仪

六、名片使用礼仪

## 第五讲：公务员商务接待礼仪

一、做好充足的事前准备,确认确认,再确认

坚持规范化做法(规格不能多变)

提前做好必要的准备工作

注意迎来送往的细节

自始至终对来宾热情友好，专心致志

(热情有度，有所为，有所不为)

注意住宿，膳食的安排(预定，确认菜单等)

## 二、客人的引导礼仪

在走廊的引导：在左?在右?

进出会客室的引导：先进?后进?

上下楼梯的引导：在前?在后?

进出电梯的引导：后进?后出?

重要宾客的引导

## 三、会客室内的接待礼仪

推荐饮品给客人

奉茶的礼仪

咖啡礼仪

[座位的安排：场景演练揭示排位原则](#)

## 四、送客礼仪

容易引起客人误会的送客行为

送客行为规范

## 五、鼓掌礼仪

鼓掌意在欢迎、欢送、祝贺、鼓励其他人

作为一种礼节，鼓掌应当做得恰到好处

节奏要平稳，频率要一致

掌声大小，则应与气氛相协调为好

## 六、乘车礼仪

乘车礼仪规范

车上乘客座次安排

上下车礼仪

## 第六讲：公务员商务办公礼仪

### 一、电话礼仪——声音传递信息

基本电话礼仪

拨打电话礼仪

接听电话礼仪

### 二、请示汇报礼仪

请示汇报的内容安排、时间长度、必备用语

听取汇报的关键

### 三、公务文书礼仪

公文写作基本要求

公文礼仪

公文的递接

### 四、办公室沟通礼仪

#### (一)语言规范

问答用语

致谢用语

道歉用语

工作忌语

## (二)沟通礼仪

彼此尊重，换位思考；

工作场合，摒弃私人感情沟通；

如有误会，诚心化解障碍；

影响同事关系的十个“小节”(与领导、与同事)。

## 第七讲：公务员会议礼仪

### 一、计划流程、运作筹备

明确会议宗旨

成立会务组

确定流程议程

合理的时间安排

做好接待安排

### 二、会场布置、会议座次

安排入场及坐次

配备会场服务人员

掌握会场节奏

合理有效的维护会场秩序(手机的处理)

### 三、会议传达、会后沟通

会议主持人的礼仪

发言者的礼仪

听众的礼仪

会议纪要工作的要点

重要会议的评估成果(评估表建立)

会议传达的双流向

## **第八讲：公务员商务宴请礼仪**

### 一、宴请的分类

中试宴请

西式宴请

正规宴会

普通宴会

### 二、宴请的简介

宴请的原则

座次安排

宴请的主题

男女宾客分别对待

### 三、宴请的准备

提前确定宴会的时间、地点、人员

合理的方式进行邀请

制定合适的菜单(不以昂贵为首要标准)

席位编排(不同国家和地区的习惯不同)

布置现场

### 四、餐桌的礼仪

中西式餐具的使用标准

点菜与上菜的礼节

用餐的气氛以及禁忌

筷子与刀叉的使用禁忌

五、餐桌的入席与退席

六、茶、酒文化

东西方酒文化的差异

历史悠久的茶文化

七、祝酒礼仪

祝酒词

紧紧围绕宴会的中心话题

带一点幽默的色彩

八、其他细节