

新形象、新服务--政务服务礼仪

【课程背景】

如何应对政务交往，令您内强素质、外塑形象？如何熟悉与掌握礼仪规范，在政务活动中展现您的风度与魅力？如何在政务场合恪尽职守，更好地为人民服务、为社会服务？

【课程目标】

- 塑造良好的公务员形象
- 体验人际交往中的常用肢体语言
- 正确运用政务礼仪知识，推动事业成功
- 运用恰当的沟通技巧与客户很好的互动
- 掌握日常商务接待的基本礼仪

【课程时间】半天（2.5 小时）

【授课形式】讲授、互动交流、角色扮演、案例剖析、演练互动

【课程大纲】

第一模块：服务礼仪内涵与服务心态塑造

- 解读礼仪：什么是礼仪？
- 什么是服务礼仪？
- 服务礼仪与客户满意度
- 服务人员应该具备的基本素质与服务理念
- 提升服务质量的 ABC 理念

第二模块：职业形象礼仪与行为举止规范

- 印象管理要求

- 印象管理---塑造美好的第一印象
- 第一印象,永久的印象----印象管理中的 7/38/55 定律
- 内正其心，外正其容--- 公务场合中男士、女士的仪容礼仪
- 公务人士的职业仪容规范
- 男士、女士发式的职业要求
- 面容、体味等方面的基本职业要求
- 女式化妆的基本步骤
- 完美仪容的构成及常见误区分析 + 现场点评
- 佛靠金装，人靠衣装--- 公务场合中男士、女士的仪表礼仪
- 服饰所给您带来的自信的力量----穿出影响力
- 男士仪表礼仪的基本要求
- 税务公务着装的基本要求与规范
- 女士仪表礼仪的基本要求
- 女士职场着装的密码
- 女士公务场合的着装的 TPO 原则
- 严肃公务场合的着装要求
- 半职业场合的着装要求
- 女士公务场合的配饰选用要点
- 女士公务场合的着装禁忌

演练:一分钟形象改进

- 身体语言密码---如何通过肢体语言读懂人心
- 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌
- 鞠躬礼的分类、应对场合、行礼方式和禁忌

- 递接物品、引导、指引手势的运用要领示范与训练
- 待人接物时的身体语言应用技巧
- 眼神的运用技巧：目光注视的方向、时间、位置及避视礼节
- 微笑的魅力及训练
- 人际交往的安全距离-不要轻易进入对方的安全空间

第三模块：窗口待客沟通技巧

- 待客沟通技巧
- 语言沟通的导图
- 游戏导入:认知语言沟通中的漏斗现象
- 沟通中的障碍分析
- 语言沟通过程中的三个行为：听、说、问
- 沟通的3个要素：文字信息、有声信息、肢体动作
- 文字传达信息，声音传达感觉，肢体传达态度
- 沟通的5个基本要素：点头、微笑、倾听、回应、赞美

第四模块：职场客户接待

- 见面五件事--问候、称呼、握手、自我介绍、交换名片
- 问候礼仪--问候语是顺利开展人际关系的润滑剂
- 握手礼仪--一"握"定音
- 拥抱礼仪--把你的右脸给对方
- 称呼礼仪-记得对方的名字
- 自我介绍礼仪--充满自信
- 介绍他人礼仪-位尊者有优先知情权

- 名片交换礼仪-尊重对方的脸面
- 接待中的礼仪：有所为有所不为
- 接机后与客户在车内的礼仪--勿沉默不语或滔滔不绝
- 公司前台迎接客户礼仪--前台形象代表公司整体形象
- 不同场所的引领要点--把墙让给客户
- 与客户同行楼梯—左行右立、安全第一
- 与客户同乘电梯礼仪--先进后出
- 会议室礼仪--了解尊位
- 敬奉饮品礼仪--茶满欺人
- 接待后的礼仪：留给客户的末轮效应
- 送别宾客的程序
- 送别时间
- 各种不同送行场所和送行方式

[职场沟通互动演练](#)