

# 大爱无疆·志愿者服务礼仪

随着精神文明建设的有力推进，我国志愿服务事业获得了快速发展，志愿者的队伍不断壮大。与此同时，提高志愿服务质量也成为关键话题。规范志愿服务礼仪，涉及志愿服务、志愿服务礼仪的内涵和外延，志愿服务的形象礼仪、仪态礼仪、沟通礼仪等，旨在为推进志愿服务质量的提高提供有力支撑。

志愿服务是一种精神的传递，是一种力量的交流。课程会告诉我们，要如何成长为合格的志愿者，如何树立文明有礼的志愿者形象，在表达和平、包容、奉献与友善的过程中，坚持待人以诚，合乎规范，把握分寸，认真得体，使每一位被帮助的人都感受到尊重与友好。

开篇：万众一心的时刻

第一部分 大爱无疆，志愿服务知多少

第1节 志愿服务的起源与发展

第2节 志愿服务的定义与内涵

第3节 志愿服务的精神与价值

第4节 志愿服务的收获与成长

第二部分 弘扬新风，中国志愿在行动

第1节 中国志愿服务发展历程

第2节 中国志愿服务特色

第3节 新时代文明志愿先行

第4节 志愿者培训的三个维度

### 第三部分 仁者爱人，中国志愿服务中的礼仪精神

#### 第1节 中国志愿服务中的礼仪精神

#### 第2节 志愿服务礼仪的定义与原则

#### 第3节 自达达人的团队礼仪精神

#### 第4节 志愿服务时间管理礼仪

### 第四部分 形象礼仪，志愿者逐光而行的样子

#### 第1节 志愿者形象的内涵

#### 第2节 “四步阶梯”呈现得体形象

#### 第3节 仪容礼仪清新雅致

#### 第4节 由静到动，志愿者形象管理

### 第五部分 仪态礼仪，志愿者最闪亮的名片

#### 第1节 恰当的目光交流令人如沐春风

#### 第2节 灿烂的微笑具有温暖世界的力量

#### 第3节 行为举止，无声却有形的尊重

#### 第4节 掌握分寸的位置礼仪

### 第六部分 沟通礼仪，创造恰到好处的服务感

#### 第1节 一开口就温暖的语言礼仪

#### 第2节 志愿服务中的礼貌用语

#### 第3节 让人愿意听的说明与讲解

#### 第4节 这样做，沟通才有意义

### 第七部分 数字时代，线上志愿服务也有礼

#### 第1节 线上服务礼仪精神

第 2 节 线上通知公告礼仪

第 3 节 线上会议礼仪规范

第 4 节 线上沟通礼仪规范