

政务礼仪

一、沟通中的“言之有礼”

1、日常用语不平常--规范、禁忌

称呼、问候语、敬语、谦语

2、听说问答的礼仪

声音礼仪、流程完整、尊重与舒服

3、座机与手机礼仪

拨打公务电话的时间

接打电话的空间

公务接打电话的时长

接电话第一句说什么

如何挂电话

遇到特殊情况的处理方法

4、微信礼仪

添加微信的礼仪

谁先加谁的顺序问题

其他禁忌

5、邮件礼仪

邮件的基本礼仪

公务邮件的格式

处理邮件的步骤

6、公文与信函礼仪

职业文书翔实准确

全称体现礼貌

称谓表现尊重

格式准确

二、因人而异的关系维护

1、与领导相处的艺术

请示、汇报的三种形式、口头汇报的礼仪流程

2、与同事相处的艺术

合作、分享、距离

3、与客户相处的艺术

赞美礼仪、关系、情感

三、宴请礼仪

邀约礼仪、公务迎接礼仪、座次礼仪、点菜礼仪

餐具礼仪、餐桌礼仪、饮酒礼仪、结束礼仪、乘车礼仪（接送一起讲）