

礼享笃行《政务礼仪》培训建议实施方案

主讲人：朱美林

■ 课程背景：

新时期，新形势下，我国人民向往文明美好生活的追求加强，公务员做为国家政令的制造者和执行者，是国家联系人民群众的纽带和桥梁，是让人民感受到新型政府的直接窗口。公务员的形象是服务型政府的形象，是社会制度的形象，是城市文明的传递者。整洁的公务人员形象，得体的办公行为礼仪，亲善的沟通礼仪不仅提升公务员的个人形象，同时也提升人民群众心目中的政府形象，更会赢得人民群众的理解，信任和支持。“积跬步无以至千里；不积小流无以成江海。”礼仪细节虽小却是“天大的小事”，唯有从点滴小事做起，才能让文明在全社会蔚然成风，文明才能真正成为一种感染力、凝聚力、推动力，进而升华为一种城市的名片，一种国家的形象，一种民族的精神。

■ 课程目标：

- 从知礼、有礼、用礼、懂礼四个方面提升公务人员商务礼仪行为
- 掌握礼仪行为技巧，改变商务交往中的细节，赢得他人的信任
- 实现由内而外的礼仪素养蜕变，提升公务人员敬业度
- 提升公务人员形象，提升人民心目中的政府形象
- 了解不同场合礼仪的应用及中国位次规则

■ 培训人群：

公务人员

■ 授课讲师：

朱美林

■ 培训时长：

一天（，时间分配由实际情况而定）

■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握公众形象标准、掌握日常商务及公务场合礼仪标准，让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式，

■ 政务礼仪培训大纲：

第一讲：政务礼仪的基本原则

- 1、尊敬的原则
- 2、真诚的原则
- 3、谦和的原则
- 4、平等适度的原则
- 5、信用宽容的原则

第二讲：公务形象塑造

一、仪容礼仪

- 1、公众形象的基本要求及服饰、发型的完美搭配
- 2、完美仪容的构成
- 3、公务女性淡妆的要求
- 4、公务男性修面规范

二、政务女性着装礼仪

1. 工作妆的规范
2. 女士着装、女性西装
3. 裙装——女性的标志
4. 脚部时装和腿部时装——鞋袜的搭配常识
5. 帽的禁忌
6. 首饰、配饰的使用规范

三、政务男性着装礼仪

1. 制服礼仪
2. 衬衫的穿着与领带搭配
3. 鞋袜的搭配常识
4. 合理的饰物佩戴

第三讲：公务员亲民形象塑造

一、公务人员的面部表情

- 1、为什么面由心生，一切行为的基础都是心的力量
- 2、什么是亲民形象
- 3、如何通过表情表达对领导、同事、民众的友好与尊重
- 4、亲民的表情不都是微笑，是和群众共情
- 5、避免在特定的场合不当时宜的表情
(不时时宜的表情案例)

二、公务人员的得体举止仪态

- 1、在公务活动中要注重体态与风度
- 2、学会正确地运用眼神
- 3、站姿、坐姿、走姿规范训练展示
- 4、公务活动得体地使用手势动作
- 5、把握好交往的空间距离
- 6、公务交往时应禁止的举止

第四讲：公务员日常通用接待礼仪

1. 称呼礼仪
2. 介绍礼仪
3. 握手礼仪
4. 鞠躬礼仪
5. 工作会议礼仪
6. 助臂礼仪
7. 文件递送礼仪
8. 递接名片礼仪
9. 入坐交谈礼仪

第五讲：政务办公室相处礼仪

一、与上级相处之道

1. 向上级汇报工作时的礼仪
2. 当有电话打来时
3. 当领导遇到尴尬事时
4. 身为下属需要注意的问题

二、与同事相处之道

1. 做好办公室新鲜人
2. 摩擦办公室不可避免的调节剂
3. 吃亏是办公室交往秘诀
4. 同事间的距离美
5. 办公室眼语之忌

第六讲：公务接待礼仪

一、公务接待的基本原则

符合中央新的国八条原则

严格标准、厉行节约、地方特色、务实低调、热情周到

二、公务接待总的要求

熟知详情

规范程序

注重细节

热诚相待

三、公务接待流程和礼仪

乘车礼仪

酒店入住

迎客站位

陪同引领

介绍礼仪

握手礼仪

敬茶礼仪

四、政务接待座次礼仪

1. 中国传统 VS 国际惯例

2. 会议主席台座次安排
3. 宴席座次安排
4. 仪式座次安排
5. 乘坐座次安排
6. 合影座次安排
7. 谈判座次排序
8. 签约座次排列

第五讲：政务宴请礼仪

1. 宴请的原则
2. 座次安排
3. 宴请中的话题选择
4. 主桌餐中服务
5. 敬酒礼仪