

# 公务场合 礼蕴其中

--主讲人：张梅双

## 【培训目标】

通过专业、系统、实用的培训课程使企业的各位同事既了解礼仪培训的共性，还了解公务礼仪的特性。

将礼仪理论知识与公务部门实际工作流程，规范与要求完美结合，使公务人员队伍高水准，不空洞，更实用。

完成各级政府部门内强素质，外塑形象的培训需求和目标。培养一支兼具专业化、规范化、精细化的公务人员队伍。

为塑造良好公务形象、促进服务型政府职能转型、推动社会文明进程做出自己的贡献！

**【培训特色】**：侧重实战

**【培训时长】**：0.5-5 天根据实际需要做课程设计

## 【课程大纲】

### 第一版块：公务礼仪之“文化篇”

第一讲：中国文化的核心思想

第二讲：公务礼仪的文化内涵

第三讲：“民为邦本”与“德治思想”

第四讲：中华礼仪与文化自信

第五讲：注重礼仪文化的与时俱进

第六讲：“礼”与“仪”的不同含义

第七讲：公务礼仪“敬”的体现

## 第二版块：公务礼仪之“理论篇”

第一讲：公务礼仪的精准定位

第二讲：公务礼仪的价值与适用范围

第三讲：公务礼仪与“全心全意为人民服务”

第四讲：公务礼仪与精神文明建设

第五讲：公务礼仪与政府职能转变

第六讲：公务礼仪课程政治性的正确体现

第七讲：公务人员文化传承的社会责任

## 第三版块：公务礼仪之“形象篇”

第一讲：礼仪文化与公务形象

第二讲：人民公仆的形象价值

第三讲：公务形象的“首因效应”

第四讲：公务场合的“无貌不敬”

第五讲：公务着装的“TPO”原则

第六讲：制服着装的基本规范与五大禁忌

第七讲：公务场合的配饰选择

第八讲：公务场合“站”与“坐”的文化内涵

第九讲：行走的“五种节奏”

第十讲：公务场合的“行走礼仪”

第十一讲：公务场合的手势语言

## 第四版块：公务礼仪之“沟通篇”

第一讲：公务沟通重要核心

第二讲：公务沟通基本心态

第三讲：公务沟通黄金法则

第四讲：公务沟通的“3A理论”

第五讲：赞美与回应中的职业素养

第六讲：具备同理心的沟通技巧

第七讲：上级与下级沟通时的弹性语言

第八讲：下级与上级沟通时的“主动承担”

第九讲：平级沟通中的“相互尊重”

第十讲：汇报沟通的三种形式

第十一讲：口头汇报的礼仪流程

## 第五版块：公务礼仪之“接待篇”

第一讲：公务接待基本原则

第二讲会见接待基本流程

第三讲：公务接待礼仪规范

(1) 公务接待中的“敬语”与“谦语”

(2) 公务接待握手礼仪

(3) 公务场合介绍礼仪

(4) 公务接待迎候礼仪

(5) 公务接待引导礼仪

(6) 公务接待中的座次“乾坤”

(7) 公务场合拍照礼仪

第四讲：公务接待中迎宾线的选择和应用

第五讲：公务接待中的乘车、陪同礼仪

第六讲：公务接待礼仪场景演练

第七讲：公务拜访有约在先

第八讲：公务场合拜访有礼

第九讲：公务拜访为客有方

第十讲：公务用餐符合规定

## 第六版块：公务礼仪之“场景篇”

第一讲：考察调研礼仪随行

- 1、公务调研中的“人民情怀”
- 2、公务调研基本流程
- 3、考察调研行进时的位置
- 4、现场考察时的基本站位
- 5、考察调研期间座谈会类型
- 6、考察座谈时的座次安排
- 7、家访就坐时的安排
- 8、公务调研礼仪综合演练

第二讲：会务礼仪细节至上

- 1、组织会议礼仪
  - (1) 会议前期的准备
  - (2) 会议现场布置规范
  - (3) 会议服务礼仪规范

- 2、如何认识公务活动中的席位安排
  - (1) 设有主席台座次安排
  - (2) 不设主席台的会议席位安排
  - (3) 宴会席次安排的基本原则
- 3、公务会议席位安排蕴含哪些哲学理念
- 4、如何理解席位安排中的“居左为上”、“居右为上”
- 5、会中服务礼仪规范
- 6、会后整理礼仪规范
- 7、会务礼仪综合演练

### 第三讲：会见、会谈礼仪

- 1、会见厅布置的主要形式
- 2、会见席位安排的基本规则
- 3、会见时的基本程序和礼仪规范
- 4、会见与会谈的主要区别
- 5、国内两地交流工作会谈基本流程
- 6、座谈会议席位的安排原则

### 第四讲：签约仪式

- 1、签约仪式席位安排与常见形式
- 2、签约仪式的准备工作
- 3、签约仪式的基本流程
- 4、签约仪式实际演练

### 第五讲：新闻发布会礼仪

- 1、新闻发布会的准备工作
- 2、主席台人员配备
- 3、新闻发布会的一般程序
- 4、新闻发布会主席台席位安排
- 5、新闻发布会流程演练

## 第六讲：颁奖、颁证礼仪

### （一）有主席台颁奖

- 1、主席台座次安排
- 2、颁奖基本流程
  - （1）为个人颁发证书
  - （2）为集体颁发奖牌

### （二）不设主席台颁奖

- 1、个人奖项颁发流程
- 2、多人或集体颁奖流程

### （三）拍照合影礼仪

- 1、合影席位安排需要考虑哪两种关系
- 2、上下级关系合影席位安排
- 3、宾主关系合影席位安排
- 4、国内颁奖仪式站位安排

### （四）颁奖流程实际演练

## 第七讲：公务部门大型活动礼仪流程

- 1、演讲比赛礼仪流程

- 2、竞赛类活动礼仪流程
- 3、领导考察观摩接待流程
- 4、述职竞聘礼仪流程