



燕欣礼仪

# 对公商务交往（公务接待）礼仪

## 主讲：曹燕欣

### 前言：

政府部门对于企业来讲，具有合法的监管与管理权，同时，政府部门对于各种企业，也有提供支持与服务的基本职责。作为企业，学会政府交往，与政府部门，政府人员建立良好的公务合作关系及其重要。

**课程时间：1天**

**学习对象：**各企业办公室、行政、管理人员等

**授课形式：**讲授+案例+讨论+视频

**课程收益：**

- 建立对政府关系、政府人员的理性认知
- 学习与政府部门人员交往时的基本技巧
- 掌握在接待政府人员来访时的礼仪运用
- 恰当得体的展现企业形象并与政府部门建立良好关系

**课程内容：**

### 第一部分：关系认知——正确看待企业与政府之间的关系

- 1、政府与企业并不是对立关系——支持者，管理者、监督者、服务者
- 2、对公交往态度与原则——尊敬、合作、共赢  
——敬而不卑，合而不争，巧妙运用

### 第二部分：重视是表现出来的——公务人员来访接待计划制定与筹备

- 1、公务接待与商务接待的区别——政府人员的职业角色特点  
——接待政府人员的原则与注意事项
- 2、接待计划的四个必备前提——目的、主题、调研、规格、行程
- 3、公务接待的流程设计——仪式仪轨、迎接仪式、会面仪式、会议会谈、宴请应酬、赠送礼仪、送别仪式
- 4：公务接待的前期筹备——地点、物品、资料、路线、交通、车辆、人员
- 5、公务来访接待中的我方态度——敬、诚、喜、重视
- 6、公务人员来访接待中的形象礼仪——着装的要求、举止的要求、仪容仪表的要求  
——政府人员的着装风格  
——什么样的服装不会与政府人员着装冲突  
公务交往中的仪态要求——站姿、坐姿、行走、表情、举止  
——肢体语言与态度  
公务交往中的仪容仪表管理——发型、配饰、妆容等

### 第三部分：对公交往，礼仪与实力都要兼备——公务会面礼仪

- 1：公务人员来访迎接礼仪——不同职位，不同迎接人员，不同事项，不同迎接方式
- 2：商务会面四步曲——握手、寒暄、称呼、介绍，一步不能少



- ☑ 你的风度一半就在你的握手动作中
  - 握手的错误认知
  - 标准握手礼的要领
  - 标准握手礼的禁忌
  - 与政府人员会面时的握手姿态
- ☑ 介绍不是只有四要素
  - 公务交往中介绍时的顺序礼仪
  - 公务介绍中的注意事项
- 3、永远存在于最恰当的位置——公务接待中的位置礼仪
  - ☑ 位置礼仪原则——政府人员对于企业，是永远的甲方
  - ☑ 引领、陪同时的站位及综合要求
  - ☑ 电梯、楼梯的引领与次序
  - ☑ 入座时的座次——不同会议场合的不同座位安排
  - ☑ 乘车、合影时的座次
  - ☑ 公务交往中的会议礼仪
- 4、小举动大教养——名片与物品的递送
  - ☑ 交换名片的礼仪——对方没有名片或不给名片怎么办
  - ☑ 茶水的递送
  - ☑ 资料的递送
- 5、迎好更要送好——商务送别礼仪
  - 公务送别的原则
  - 公务送别中的“后走”原则

**第五部分：公务宴请，既要有礼还要合规——公务宴请的设计与礼仪（见另外大纲）**

*（燕欣老师所有课程均为原创，享受原创版权保护，课程纲要仅提供给受训客户，同行及培训机构请勿抄袭，违者责任自负）*