

《国家政务工作人员必知礼仪--政务礼仪》

主讲：子姍老师

【课程收获】

政务礼仪是国家公务机关及相关事业单位在内部沟通交流及对外服务，与社会接触时的礼仪标准及原则。随着社会的变革与发展，政府服务需要不断完善和进步，政务礼仪越来越成为国家机关对外服务窗口的辅助技能。其本质是通过系统的交流原则与技巧，维护机关单位的形象，提高服务的质量与好评度，拉近双方的距离，使工作更加顺利的进行。

- 1.提升政府人员的职业形象塑造规范
- 2 掌握政务活动中礼仪知识和行为规范；
- 3 树立良好政府形象，做社会的先行者，示范者
- 4 加强政府与群众的链接性，赢得公众理解，信任，支持

【课程亮点】

- 老师资深各种政务商务场合，高级别新闻发布会，解决不同圈层商务社交需要的形象塑造及品质内涵
- 内容丰富灵活，实操互动，直观展现，
- 案例分析+问题反问，产生心理震动及思考
- 知识理论简单化，核心化，落地实用
- TPO 情景互动 ，加强学习效果

【授课时间】 标准版 2 天

【授课对象】 政府机关工作人员，央企，国企行政工作人员

【课程大纲】

开篇：了解“公务礼仪”的深层价值与内涵

1. 什么是公务礼仪？
 - 礼仪内涵文化概述
 - 引古论今讲解公务礼仪的重要性
- 2.公务礼仪的独特性是什么？
- 3 掌握公务礼仪的意义和价值是什么

第一部分：外树（塑）形象

一：公务礼仪的形象塑造要点

1. 做好职业形象风格定位，展现职业风采
2. 公务塑造形象需要遵循的四个原则要领

二 如何塑造亲切大方的“公务形象”

- 1.塑造良好形象是赢得好感的快速法门
 - 职业七大仪容自照
 - 10 分钟妆容塑造法
 - 职场公务色彩知识及搭配，学会色彩识人
 - 认知个人形体特征+服饰廓形特征，轻松定位日常着装风格
 - 成也“配饰”，“败也配饰“，公务员需注意配饰的佩戴要点

授课方式：理论+精美图片+案例画面分析解读

2. 运用“形象魅力”助长公信力

- 学会选择凸显品德与人格魅力的服饰
- 各种场合活动，如何形象转换，展现职业形象力，
- 日常服饰的购买技巧及快速穿搭技巧

第二部分 内强素质

一 公务场合必备的“举止魅力”

1. 公务场合“站，坐，行”需要的姿态风范
2. “态势语”，帮助增加信任力
3. 运用眼神礼仪，散发爱心温暖
4. “手势”礼仪，不可忽视
5. 落座离座，“纪律”跟随你

二 “张弛有度”的谈吐魅力

1. 掌握交谈技巧，赢得赞誉认可
 - 交谈的态度----成功，得体的交谈前提
 - 交谈的内容----交谈发展延续的基础
 - 交谈的气氛---效果与质量的保证
2. 运用得体的态势语---情不深，不足以动人
微笑，倾听，眼神的运用艺术
3. 轻看语音语调，得不偿失
4. 智慧运用“沉默”，要你更有力量
5. 网络礼仪 ---胜似见面的力量
 - 网络礼仪包括哪些内容
 - 运用电话形象的四要素，感同身受
 - 微信，不可忽略的礼仪

第三部分 社会交往魅力

一：大方得体，礼数周齐的见面魅力

1. 相约原则
2. 闻者心悅的标准称呼
3. 握手---出手不凡看人心
- 4 介绍，显示情商
 - 介绍的原则
 - 介绍的小心机
5. 名片礼仪---方寸之间的学问
 - 名片的递送方式
 - 如何索取拒绝名片
 - 小名片，大学问

二：办公礼仪

1. 把握好三个关系，开启“愉快”办公关系

- 对上级相处沟通原则禁忌
- 对下级沟通沟通的原则禁忌
- 平等沟通的原则禁忌

2. 管理汇报，尽显精干才华

- 智者善于选择汇报的时间

- 汇报的形象是态度的体现
- 对上汇报与对下汇报的礼仪事项

3.掌握会务礼仪的类型及常识要领

- 会务礼仪的类型有哪些
- 会议礼仪的基本要求
- 不同会议的现场布置
- 会议中，会议后需要注意的礼仪
- 注意个人“角色”，方可尽善尽美

第四部分处世为人的修养力

一“迎来送往”的公务往来礼仪

1. 必需要懂的迎宾，送客礼仪
2. 必须要懂得的待客礼仪
3. 必须要懂得的“礼品馈赠”礼仪
4. 必须要懂的窗口接待礼仪
5. 必须要懂的参观信访礼仪

授课方式：精美 ppt + 实景演绎 + 互动

二：公务场合必须要懂的“餐饮”礼仪

1. 美味佳肴的点餐常识
2. 公务宴请，座位定身份
3. 公务宴会要遵循哪些礼仪
自助餐礼仪 中餐酒会礼仪 西餐酒会礼仪 下午茶礼仪
4. 永不过时的“有品者高，有金者贵”的餐桌素养

三：特殊场合下必须知道的礼仪

1. 公务场合简单涉外礼仪的注意事项
2. 公务场合应对媒体的礼仪素养及智慧
3. 公务场合应对公共危机时的礼仪素养
4. 新闻发布会布置要领及注意事项

案例分析 + TPO 讲解互动，轻松掌握要领。

尾声：知识回顾总结，互动答疑，TPO 情景演绎考核