

# 知行善礼—政务礼仪

## 课程背景：

礼仪是人类文化的一个重要组成部分，是人类文明和社会进步的重要标志。它不仅是社会发展的要求，也是一个人乃至一个民族文明程度的体现。中国自对外建交以来，都时刻保持着大国风范，以大国姿态亮相在世界舞台，处处彰显着大国风范。随着我国经济又好又快的发展、改革开放的深化和社会的全面进步，文明礼仪建设愈益成为推动中国特色社会主义事业的重要内容。各级政府和部门的公务人员是全社会文明礼仪建设的骨干力量。公务人员的形象，代表着各级政府乃至国家的形象。掌握必要的政务礼仪知识，既是个人修养的需要，也是维护机关单位的形象的需要，更是职业的要求。

## 课程收益：

- ▲ 掌握必要政务礼仪知识；
- ▲ 塑造公务人员魅力形象；
- ▲ 掌握政务会见接待礼仪；
- ▲ 明确政务座次礼仪规范；
- ▲ 掌握政务宴会礼仪细节；
- ▲ 提高语言沟通表达技巧。

## 课程大纲

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**政务工作人员、公务员、政务接待人员

**课程方式：**课堂讲解、案例分析、情景模拟、视频案例、互动点评

## 第一章 内修气质---礼的内涵

### 一、政务礼仪的原则特点

- 1.尊敬、真诚、谦和、平等适度、信用宽容
- 2.提高个人素质，约束个人行为
- 3.遵守工作规范，展现官方形象
- 4.分析理解好个性与共性的关系

### 二、政务交往的规格形式

- 1.重大规格/对等规格/标准规格
- 2.政务接待/商务接待/涉外接待

### 三、礼仪的外在约束

- 1.恭而无礼则劳
- 2.慎而无礼则蒞
- 3.勇而无礼则乱

#### 4.直而无礼则绞

### 四、政务人员习礼的重要意义

- 1.明身份
- 2.序尊卑
- 3.别内外
- 4.定亲疏

## 第二章 外修风范---仪的魅力

### 一、“不矜而庄”的政务形象

- 1.政务人员的精神面貌基本要求
- 2.远离晋升的“隐形”形象杀手

案例分析：过于彰显形象的危险后果

### 二、获得尊重和权威感的面部及发型塑造

### 三、政务着装规范

- 1.着装的 TPOR 原则

视频案例：周恩来携代表团参加日内瓦会议

- 2.正装礼仪（正式场合着装）
- 3.便装礼仪（非正式场合着装）
- 4.细节体现品味
- 4.1 男性“领”“袖”原则
- 4.2 衬衫的穿着与领带搭配
- 4.3 鞋袜的搭配常识
- 4.4 合理的饰物佩戴

办公室穿着有底线

图片案例：办公室穿着禁忌示例

## 第三章 不厉而威---气场修炼

### 一、举手投足间的举止风度

- 1.如何运用眼神传达尊重
- 2.展示具有亲和力的表情（以微笑表示对领导、同事、民众的友好与尊重）
- 3.众目睽睽下的起身致意
- 4.不同场景下的得体站姿
- 5.政务场合发言的手势应用
- 6.把握政务交往的空间距离
- 7.政务交往时应禁止的举止

## 第四章 尊卑有序---礼仪之秩

## 一、如何建立初期印象

- 1.迎客：在哪里迎客？多人时如何站位？
- 2.寒暄的艺术：寒暄切口和法则
- 3.握手的奥秘：握手的尺度、美感和主动权

## 二、八个细节透露你待人接物的水准

- 1.自我介绍：四要素要说清
- 2.居中介绍：尊者拥有优先权
- 3.陪同引导：前后尊卑有序
- 4.出入电梯：
- 5.递接名片：递、接、看、读、收
- 6.奉茶斟水：杯型、水温、水量、动作、顺序
- 7.面对礼物：打不打开看场合
- 8.送客：送到哪里？

## 三、各种会见场合和办公室礼仪

- 1.政务人员与民众如何相处
  - (1) 敬人是为敬己
  - (2) 人际交往的尊敬之道（出门如见大宾）
  - (3) 敬人的举止表现（站、坐、握手、名片、递物等）
  - (4) 面带笑容是最好的权威
- 2.政务接待中的突发事件处理
  - (1) 突发事件处理基本原则
  - (2) 有效处理六步骤
  - 同理心的聆听
  - 判断来宾刁难背后的原因
  - 给来宾“消火”的艺术
  - 应对刁难来宾的用语与忌讳
  - 给出处理建议/积极向上汇报
  - 后续跟进闭环  
(接待人员突发事件处理心态调整)
- 3.办公室交往礼仪
  - (1) 上级如何和下级相处
    - 德治与法制
    - 明理学会承担
    - 君使臣以礼，臣事君
    - 下达工作指示的礼仪
  - (2) 下级如何和上级相处
    - 尊重服从为本
    - 有过则改
    - 做好本职工作，不在其位，不谋其政
    - 汇报工作的礼仪
    - 出入房间（从敲门开始）

**实战演练：**分组练习，向上级报工作，我做的对吗？

(3) 同事之间如何相处

- 接受对方原则
- 重视对方原则
- 己所不欲勿施与人
- 宽容的前提是你比对方心更宽

#### **四、政务接待座次礼仪**

##### 1. 会议座次安排

- (1) 内部小型会议
- (2) 相对式会议
- (3) 并列式会议
- (4) 主席台位次
- (5) 参会人礼仪

##### 2. 仪式座次安排

##### 3. 合影座次安排

##### 4. 谈判座次排序

##### 5. 签约座次排列

##### 6. 乘车座次排序