

<<公务礼仪标准培训>>

图书基本信息

书名：<<公务礼仪标准培训>>

13位ISBN编号：9787506481151

10位ISBN编号：7506481154

出版时间：2012-1

出版时间：中国纺织

作者：吕艳芝

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<公务礼仪标准培训>>

前言

序言 应吕艳芝老师的请求，为此书作序，我感到十分荣幸，也为该书面世表示热烈庆贺。

吕艳芝老师是一位有着近四十年教育教学经历（其中有近二十年礼仪培训经历）的礼仪培训师。值得提及的是，她原是读化学专业的高才生，由于组织的安排，从化学专业转到研究礼仪、教授礼仪课程，这是学术科目的大跨越。

然而，她在礼仪研究和教学上的建树甚为卓著，这是十分难能可贵的。

《公务礼仪标准培训》开篇第一章讲的是“尊重”，这十分重要。

尊重自己、尊重他人、尊重规则是礼仪的核心、礼仪的基础，更是礼仪的灵魂。

没有尊重，礼仪就无从谈起。

尊人换来自尊，辱人换来自辱。

我们敬爱的周恩来总理不仅是政治上的伟人，也是注重礼仪的典范。

他有一句格言：“要得到人家的尊重，首先要尊重人家。”

记得20世纪60年代末，周总理深夜在人民大会堂礼节性地会见即将离任的马耳他（地中海上一个岛国）驻华大使。

当时，我国要从国外购买一批小麦，但对国际市场小麦的价格和品种不甚了解。

当周总理得知这位大使对此有所研究后，他说，我们可以趁此机会向他了解一些情况，供我们决策时参考。

会见时，周总理详细地向大使了解了有关情况，大使都一一做了回答，周总理十分满意。

礼节性会见一般只需20分钟，这次却谈了一个半小时。

告辞时，周总理一直送他到车前，并对他说，你今天给我们上了一堂十分有益的课，对我们有很大帮助，非常感谢。

次日，我们在机场为这位大使送行时，他说，周恩来是位大国的总理，还这样谦虚、平易近人地同我讨论问题，他受到世界人民的尊敬是当之无愧的。

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。

它不仅是社会生活的要求，也是一个人甚至一个民族文明程度的体现。

当前，中国复兴的步伐正在加快，经济在高速发展，而精神文明、道德修养的建设更要同步进行。

各级政府和部门的国家公务员是全社会文明礼仪建设的骨干力量，与社会其他阶层的人们相比，公务员学好、用好、遵循礼仪规范更为重要。

国家公务员的形象和素质、工作效率，也就是各级政府的形象乃至国家的形象，是国家的门面和窗口。

本人曾在外交部工作近四十年，其中在礼宾司工作二十余年，几代中央领导人对国家公务员的要求十分严格，我是深有感受的。

吕艳芝老师不仅有丰富的礼仪培训经验，而且结合实践，对礼仪进行了一定的理论研究和探索。

因此，本书与市面上只讲理论知识或者只讲操作技术的礼仪培训书籍不一样，它具有五个突出的特点：

一、理论与实践紧密结合。

本书共有八章，每一章都有一节专门从理念上进行论述，使读者不但能够掌握具体的操作方法，而且能够深入理解这项操作的本质，有助于今后根据实际情况灵活运用。

二、有很强的实用性。

本书不仅内容全面，囊括了公务礼仪概说及服饰、仪容、仪态、谈吐、办公、接待、涉外礼仪等八个方面的内容，而且有各种操作方法和流程的详细介绍。

可以说一位公务员在公务礼仪方面遇到的各种问题，在本书中都可以得到指导、找到答案。

例如：如果要筹备会议，只要仔细阅读“会议礼仪”这一节，并逐条实施，就可十拿九稳。

三、文字生动活泼。

每章叙述都是由浅入深，并列举大量生动有趣的实例，读起来轻松顺畅。

通过阅读，不仅能详细掌握公务礼仪的知识，也是对自己礼仪修养的一次精神洗礼。

<<公务礼仪标准培训>>

全书图文并茂，有一百二十余幅图片，便于读者结合文字阅读，更好地、更准确地掌握公务礼仪。

四、是单位内部培训的方便、实用教材。

本书不仅适合用做公务人员的自学课本，而且作为单位内部培训也是很好的教材。

当今各单位对公务礼仪培训的需求量很大，社会上的培训往往供不应求。

如果依照本书的基本内容进行单位内部培训，不仅方便，而且针对性更强。

五、是礼仪培训师得心应手的理想教材。

本书不仅介绍了成人学习的特点，还从成人培训的语言类方法、动作类方法及实物类方法三个方面，以案例的形式详细介绍了公务礼仪培训的教学方法。

礼仪培训师如果依照本书的培训理念及方法实施培训，不仅能使学员乐于接受，还能使学员比较顺利地掌握知识和技能。

总之，这是一本很实用的公务礼仪书，我极力向各级公务员推荐，相信他们一定会从中受益的。

外交部礼宾司原代司长 中国驻斯洛文尼亚共和国首任大使 2011年4月25日

<<公务礼仪标准培训>>

内容概要

《公务礼仪标准培训》，本书系统地介绍了公务礼仪的基本知识和标准规范，可帮助职场人员提高个人职业素养，使其能合乎礼仪，自如得体地面对上级、同事、合作伙伴以及外国友人，在不同类型的公务场合中展现出完美出众的职业风采，顺利地取得事业的成功。

<<公务礼仪标准培训>>

作者简介

吕艳芝——中国权威公务礼仪培训专家国务院妇女儿童工作委员会 特邀礼仪培训师
全国妇联“心系”工程专家委员会 委员
澳门行政官员公务礼仪培训项目 特聘礼仪培训师
新华通讯社培训中心 礼仪顾问
清华大学 客座教授及礼仪顾问
北京旅游学院 客座教授及礼仪顾问
2008年为奥运会完成颁奖志愿者、场馆志愿者、鸟巢VIP包厢志愿者培训
2008年完成伦敦第30届奥运会志愿者培训
2009年完成香港东亚运动会颁奖志愿者培训
2010年完成广州亚运会志愿者培训
2011年完成深圳大运会志愿者培训
2004年至今，为澳门政府官员完成《公务礼仪》培训。

为国务院完成《公务接待礼仪》培训
为国务院妇女儿童工作委员会完成妇联主席《公务礼仪》全国轮训
为国资委完成了《公务礼仪》培训
为北京市民政局完成《公务礼仪》轮训
为全国妇联完成《公务礼仪》全国轮训

<<公务礼仪标准培训>>

书籍目录

- 第一章 公务礼仪概说 /1
- 第一节 以“尊重”为本的公务礼仪 /2
- 第二节 公务礼仪的原则 /7
- 第三节 公务礼仪的特征 /12
- 第四节 公务礼仪的作用 /15
- 第二章 服饰礼仪 /19
- 第一节 “第一印象”心理学实验的启示 /20
- 第二节 服饰的“TPOR”原则 /23
- 第三节 男士公务场合的服装款式 /26
- 第四节 男士西装的配件及饰品选择 /29
- 第五节 女士公务场合的服装款式 /34
- 第六节 女士套裙的配件及饰品选择 /37
- 第七节 适宜公务场合的服装色彩 /41
- 第八节 适宜社交及休闲场合的服饰 /45
- 第九节 不适宜公务场合的服饰 /47
- 第三章 仪容礼仪 /49
- 第一节 分享天津南开中学的“镜铭” /50
- 第二节 皮肤的性质及面部结构 /52
- 第三节 洁容 /54
- 第四节 化妆 /56
- 第五节 香水简介 /61
- 第六节 发型的选择与头发的保养 /63
- 第四章 仪态礼仪 /69
- 第一节 分享达·芬奇的教导 /70
- 第二节 表情的礼仪 /73
- 第三节 站姿的礼仪 /79
- 第四节 坐姿的礼仪 /83
- 第五节 走姿的礼仪 /86
- 第六节 蹲姿的礼仪 /89
- 第七节 致意的礼仪 /91
- 第八节 递接物品的礼仪 /93
- 第五章 谈吐礼仪 /95
- 第一节 分享《礼记》中先人的教导 /96
- 第二节 讲话的语气、语调和语速 /99
- 第三节 说话的角度 /103
- 第四节 灵活使用文明用语 /107
- 第五节 优化命令式和否定式语言 /111
- 第六节 闲谈的技巧 /114
- 第七节 赞扬他人的技巧 /118
- 第八节 说服他人的技巧 /121
- 第九节 拒绝他人的技巧 /125
- 第十节 接打电话的技巧 /128
- 第六章 办公礼仪 /133
- 第一节 用“尊重”开启愉快的办公关系 /134
- 第二节 把握好三个关系 /138

<<公务礼仪标准培训>>

- 第三节 公文礼仪 /142
- 第四节 汇报礼仪 /148
- 第五节 调研礼仪 /151
- 第六节 信访礼仪 /156
- 第七节 会议礼仪 /160
- 第八节 仪式礼仪 /169
- 第七章 接待礼仪 /179
 - 第一节 分享孔子的教导 /180
 - 第二节 礼宾礼仪 /183
 - 第三节 迎送的礼仪 /189
 - 第四节 座次的礼仪 /195
 - 第五节 膳宿的礼仪 /201
 - 第六节 乘坐交通工具的礼仪 /207
 - 第七节 赠收礼品的礼仪 /213
 - 第八节 窗口接待的礼仪 /218
- 第八章 涉外礼仪 /223
 - 第一节 周恩来的名言“外事无小事” /224
 - 第二节 涉外礼仪的基本原则 /228
 - 第三节 美国礼俗 /232
 - 第四节 日本礼俗 /237
 - 第五节 其他各国礼俗概要 /241
 - 第六节 西餐的礼仪 /250
 - 第七节 出国访问的礼仪 /256
 - 第八节 国旗、国徽、国歌的礼仪 /263
- 参考文献 /270

<<公务礼仪标准培训>>

章节摘录

版权页：插图：陶璐娜成功了，她的成功是勤奋刻苦的结果，也是赛场上许教练坚毅而自信的眼神给予她鼓励的结果。

早晨上班时，用愉快的目光凝视自己的同事，主动地问候一声：“早上好！”

彼此都会有良好的心情。

以上这些都告诉我们，眼神是一种无声的语言。

“眼睛是心灵的窗户”，眼睛可以表露出人的内心情感、对事物的反应、心理素质以及人生态度等。

在人际交往中，我们要有意识地用眼神交流，用眼神正确表达内心情感。

正确使用眼神要注意以下四个方面。

1. 目光的凝视区域凝视他人身体的不同位置，会给对方带来不同的情绪体验。

在人际交往中，目光的凝视区域，根据交往对象的不同，一般有以下三种情况。

(1) 社交凝视区域。

社交凝视区域是指以两眼为上线，唇心为顶点所形成的倒三角区。

这是适宜于社交场合的凝视区域，在相互交往中凝视这一区域，会营造一种平等宽松的交往氛围。

这种凝视适宜于与群众、同事等的交流。

(2) 亲密凝视区域。

亲密凝视区域是指由胸部到双眼之间的身体区域，这种凝视区域适宜于亲人之间、恋人之间的交流。

在与他人关系比较生疏的情况下，选择这种凝视区域将会被其视为无礼或不怀好意。

(3) 公务凝视区域。

公务凝视区域是指以双眼为底线，顶角到前额所形成的三角部分。

这种凝视适宜于洽谈业务或谈判等。

这是给人带来严肃认真、很有诚意的印象的凝视过程，还会产生把握谈判主动权和控制权的效果。

2. 目光的凝视角度在注视交往对象时，注视的角度很重要，如果把握不好，就容易引起误会。

凝视的角度有仰视、正视、平视及俯视四种。

(1) 仰视。

仰视对方表示景仰与尊重他人。

当站在低处看高处的人时，一般会出现仰视现象。

在典礼或表彰大会上，经常安排上级领导以及获奖者来到主席台上，这种做法使来到主席台上的人内心愉悦，感到被尊重。

(2) 正视。

正视是指与交往对象正面相向，头部与上身朝向对方，这是重视对方的一种表现。

<<公务礼仪标准培训>>

编辑推荐

《公务礼仪标准培训》编辑推荐：中国权威公务礼仪培训专家吕艳芝以8年，为澳门政府官员进行公务礼仪培训的经验倾力打造！

20余年礼仪教学经历，覆盖中国28个省、直辖市，3000余家企事业单位，知识、经验、阅历的倾囊而授。

最权威-自2005年起为国务院持续进行公务礼仪培训。

最专注-自2004年起成为澳门政府官员指定公务礼仪培训师。

最具影响力-为国务院妇女儿童工作委员会完成妇联主席公务礼仪全国轮训。

<<公务礼仪标准培训>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>