

公務禮儀與形象建立

趙屏菊主講

2008年5月20日

講綱

相同的一句話，會因不同的人而有著差異性的反應，生活水平的提高，人相對的更須受到尊重，自己必須因人因事而改變，才能成為服務高手。

一.好的禮節是友情、事業成就、社會地位及自己幸福的要訣

二.工作的正確禮儀與儀態

三.如何傳播語言與非語言的訊息

四.你問我答

五.心得分享

六.結語

公務禮儀與形象建立

主講人：趙康媛 老師

什麼叫做有禮貌

- 富者有禮高貴，貧者有禮免辱，父子有禮慈孝，兄弟有禮和睦，夫妻有禮情長，朋友有禮義篤，社會有禮祥和。禮貌是一種使自己和別人都感到愉快的言行舉止和修為。
- 尊重自己、尊重對方、尊重場所、坦承自然。

如何傳播語言與非語言的訊息

完整的訊息傳播=語言+非語言+書面/視聽

聲音的元素

1. 音質/音色
2. 音長
3. 音速
4. 音高
5. 音量
6. 音的停頓
7. 抑揚頓挫

公開的語言特質

1. 語氣與語調
2. 正確與清晰
3. 自然與誠摯
4. 整體的節奏感
5. 與修辭格的配合(用間接的方式來說明)

工作的禮儀與儀態

- 一、上班裝扮的藝術
款式+布料質感+色彩=個人形象
形象也代表一個人的思想、行為、意識、更代表個人對自己的人生哲學。
- 二、儀態
走路抬頭挺胸面帶微笑。

造型十要

1. 不要勉強改變自己的樣子
2. 造型不可忽略「整體感」
3. 造型的效果就是要在不同場合穿對的衣服
4. 適度的粉底並以眼線和睫毛膏強調眼妝，表現眼神與自然的膚色
5. 身上不宜太多色彩，主色塊以不超過三個顏色為準

造型十要

6. 鞋子可看出一個人真正的品味，皮包鞋子的投資不可省
7. 能夠說服自己穿起來自在的衣服，才真正適合
8. 購買名牌以配件為入門單品
9. 觀察流行的趨勢，了解自己的體型
10. 不要完全相信業者的話

電話禮儀

- 一、撥打電話的禮貌
以客為尊、將心比心、判斷與應變
- 二、大禁忌：
 1. 久候
 2. 問語重複
- 三、大要領：
 1. 鈴聲三響內接聽最恰當
 2. 運用5W(人、事、時、地、物)
2W(為什麼、如何)
 3. 紀錄

電話禮儀

- 二、如何處理抱怨電話
 1. 平撫對方情緒—讓對方說清楚講明白
 2. 請對方說出來—要點記下，解答處理
 3. 不要輕易下承諾
 4. 急件處理—必要時留下對方電話再回電

電話禮儀

- 三、時常掛在嘴上的五大用語
 1. 謝謝
 2. 對不起
 3. 是的
 4. 抱歉
 5. 讓您久等了

生命沒有太多等待…
有機會，趕快做，
每一刻的生命品質都是上
一刻的思想結果