第一图书网, tushu007.com

<<人际沟通与职业礼仪>>

图书基本信息

书名：<<人际沟通与职业礼仪>>

13位ISBN编号：9787122089823

10位ISBN编号：7122089827

出版时间：2010-8

出版时间：化学工业出版社

作者：李昌 主编

页数：114

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

前言

沟通无处不在，无时不有。
传播学有句名言：The quality of life is the quality of communication。
石油大王洛克菲勒曾说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。
”由此可见沟通的重要性。
现代社会，不善于沟通将失去许多机会，同时也将导致自己无法与别人协作。
礼仪是塑造形象的重要手段，在社会活动中，交谈讲究礼仪，可以变得文明；举止讲究礼仪，可以变得高雅；穿着讲究礼仪，可以变得大方；行为讲究礼仪，可以变得美好……只要讲究礼仪，事情都会做得恰到好处。
总之，一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。
目前，有许多学生认为只要有专业技能就可以在职场游刃有余。
其实，许多用人单位在招聘条件中最突出的就是要求有团队协作、礼貌诚信、善于沟通的能力，也就是说更看重招聘对象的沟通能力、礼仪素养。
为适应广大同学就业和职业生涯发展的需要，我们组织一线富有教学实践经验的教师编写《人际沟通与职业礼仪》教材。
本书分人际关系篇、沟通篇、礼仪篇三篇共九章。
本书重点要求学生掌握并运用语言和非语言技巧，掌握职业场所的基本礼仪，创造和谐的人际关系。
本书的教学体系是以学生为主体，构建人际沟通的理论体系和训练体系，培养学生人际沟通的良好态度，提高人际沟通的能力，协调人际关系。
因此，本书注重实用，重点突出如何理解与实践，而不在于检验人际沟通的理论模型；书中设置大量思考、案例研究、学术材料和通俗材料，为读者有机会更周密地反思人际关系可能出现的问题，探索并建立良好的职业性的人际关系提供了便利。

内容概要

本书分人际关系篇、沟通篇、礼仪篇共三篇九章。
重点要求学生掌握并运用语言和非语言技巧，掌握职业场所的基本礼仪，创造和谐的人际关系。
本书以学生为主体，构建人际沟通的理论体系和训练体系，培养学生人际沟通的良好态度，提高人际沟通的能力，协调人际关系。
因此，本书注重实用，重点突出如何理解与实践，而不在于检验人际沟通的理论模型；书中设置大量思考、案例研究、学术材料和通俗材料，为读者有机会更周密地反思人际关系可能出现的问题，探索并建立良好的职业性的人际关系提供了便利。
　本书可作为中等职业学校学生掌握礼仪知识的教材，也可作为企业工人礼仪知识培训的参考教材。

<<人际沟通与职业礼仪>>

书籍目录

第一篇人际关系篇　第一章　人际交往　　第一节　人际交往概述　　一、人际交往及其特点　　二、人际交往的发展过程　　第二节　人际交往理论　　一、社会交换理论　　二、自我表露理论　　三、交往分析理论　第二章　人际关系　　第一节　人际关系概述　　一、人际关系的含义与特征　　二、人际关系与人际交往　　三、人际关系的重要意义　　第二节　人际关系产生的社会心理学基础　　一、亲和需要　　二、人际关系的报酬　　三、摆脱寂寞　　第三节　保持良好人际关系的原则与途径　　一、人际关系的基本原则　　二、建立良好的人际关系　　三、在校学生如何处理好师生、父母、同学之间的关系 第二篇沟通篇　第三章　沟通概述　　第一节　沟通的基本概念　　一、沟通的定义　　二、沟通的过程　　三、沟通的形式　　第二节　沟通的基本原则　　一、诚信　　二、不批评、不责备、不抱怨　　三、宽容　　四、尊重　　五、赞赏　　六、关心　　七、微笑　　八、理性　　第三节　现代社会人际沟通与礼仪的重要性　　一、礼仪是沟通的开始　　二、沟通不仅是一门艺术，还是一门科学　第四章　塑造有效的沟通　　第一节　人际沟通的语言技巧　　一、有效倾听　　二、谈吐不凡　　三、幽默的艺术　　第二节　非语言沟通　　一、非语言沟通的类型　　二、在不同文化中肢体语言的意义　　三、无声胜有声　　四、巧用肢体语言　第五章　沟通的障碍及其克服　　第一节　沟通的障碍　　一、主观障碍　　二、客观障碍　　三、沟通方式的障碍　　第二节　沟通障碍的克服　　一、利用反馈　　二、简化语言　　三、主动倾听　第六章　沟通的方向　　第一节　向上沟通——与领导沟通的技巧　　一、向领导请示汇报的程序　　二、请示汇报的基本态度　　三、与不同性格领导的沟通技巧　　四、说服领导的技巧　　第二节　向下沟通——与下属沟通的技巧　　一、下达命令的技巧　　二、赞美部下的技巧　　三、批评部下的技巧　　第三节　水平沟通——与客户沟通的技巧　　一、接近客户注意点　　二、接近客户的技巧　　三、获取客户好感的六大法则 第三篇礼仪篇　第七章　礼仪概述　　第一节　礼仪的含义　　一、礼　　二、仪　　三、礼貌　　四、礼节　　五、礼仪　　第二节　礼仪的重要性　　一、礼仪与个人形象　　二、礼仪与组织形象　　三、礼仪与职业形象　　四、礼仪与国家形象　　第三节　礼仪的基本原则　　一、律己的原则　　二、敬人的原则　　三、宽容的原则　　四、平等的原则　　五、真诚的原则　　六、适度的原则　　七、从俗的原则　第八章　日常生活礼仪　　第一节　仪容礼仪　　一、仪容礼仪的基本要求　　二、仪容修饰的基本规范　　三、女性化妆的有关知识　　第二节　服饰礼仪　　一、着装礼仪　　二、饰品礼仪　　第三节　体姿礼仪　　一、站姿礼仪　　二、坐姿礼仪　　三、蹲姿礼仪　　四、走姿礼仪　　五、手姿礼仪　　第四节　称呼与问候　　一、称呼礼仪　　二、问候礼仪　　第五节　见面礼仪　　一、握手礼仪　　二、鞠躬礼仪　　第六节　餐饮礼仪　　一、宴请礼仪　　二、中餐礼仪　　三、西餐礼仪　　四、饮茶礼仪　第九章　职业礼仪　　第一节　办公室礼仪　　一、办公室的布置　　二、办公室人员的个人形象　　三、办公室的人际关系　　第二节　电话礼仪　　一、拨打电话礼仪　　二、接听电话礼仪　　三、代接电话　　第三节　位次礼仪　　一、行进中的位次礼仪　　二、乘车（轿车）礼仪　　三、会客的位次礼仪　　四、谈判的位次礼仪　　五、签字仪式的位次礼仪　　六、会议的位次礼仪　　第四节　介绍礼仪　　一、介绍应遵循的顺序　　二、自我介绍　　第五节　名片礼仪　　一、名片的主要作用　　二、使用名片的礼仪　　第六节　职业接待与拜访礼仪　　一、职业接待礼仪　　二、职业拜访礼仪　　第七节　礼品馈赠礼仪　　一、选择礼品　　二、赠送礼品　　三、接受礼品　　四、鲜花礼仪 参考文献

章节摘录

插图：人际交往指人们运用语言或非语言符号交换意见、传达思想、表达感情和需要等的交流过程，包括物质交往和精神交往。
马克思说：人是一切社会关系的总和。
在社会关系中，交往是人的基本需要。
通过人与人之间的接触，在相互联系中彼此传递信息，达到了解，产生相互影响，从而形成这样或那样的人际关系，所以人际交往是人际关系的起点。
人际交往具有以下几个基本特点。
1.交往是信息的沟通交往过程的首要方面就是交往双方的信息沟通。
它是相互知觉和理解的基础。
人们在共同活动中彼此交流的各种观念、思想、兴趣、情感等都可以看作是信息。
沟通即信息传递的过程，信息不仅在传递，而且在形成、补充和发展。
2.交往是人们的相互认知人们在交往时不但进行信息沟通，还通过对方的外部资料形成一定的印象，并力图揭示其观念、态度、情感和行为动机等内在因素。
这种交往过程中个人对人的知觉、理解和评价过程叫做人际认知。
人只有认识和了解与之交往的对象，才有可能更可靠地确定和对方的实际关系，更好地预测与其共同活动的前景，并进一步表示自己对他的态度。
人际认知既是人际交往的前提，又是人际交往的结果。
由人际认知，人们形成对他人的印象，对他人行为内在原因的推测，进而调节自己的行为并预见对方的行为，所以印象的形成和归因是构成人际认知的重要部分。

编辑推荐

《人际沟通与职业礼仪》：高职高专“十一五”规划教材

第一图书网, tushu007.com

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