

<<商务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787312020278

10位ISBN编号：7312020275

出版时间：2006-12

出版时间：中国科学技术大学出版社

作者：史锋 编

页数：213

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>

<<商务礼仪>>

前言

中国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是我们民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。

古人云：不知礼者，难为人也。

随着市场经济的发展，商业活动越来越全球化，人们说：不知商务礼仪者，难为商也。

商务礼仪作为一种特殊的礼仪规范，在现代社会中越来越引起商务人员的重视，成为商务人员从事商务活动的必修课和通行证。

本书基于新时代商务人员的商务交往需要，根据学生的认知规律，本着“必需、够用”的原则，循序渐进、由浅入深地阐述了商务人员从事商务活动的基本礼仪，力求通俗易懂，让学生读着有趣、教师教着顺手。

本书可作为大学生基本人文素质教育的教材。

为使本书新颖别致、生动活泼，书中穿插了“名人名言”“阅读栏”“知识窗”“小故事”“想一想”“议一议”等，具有可读性、知识性、趣味性和可操作性。

本书编者大都是在高职院校从事礼仪教学的教师，有着多年的教学经验。

本书由史锋老师拟定编写大纲并担任主编，施明宪老师任副主编。

参加编写的有：安徽职业技术学院史锋（第一章、第二章、第八章和第九章）、安徽电子信息职业技术学院施明宪（第四章）、安徽职业技术学院何敏（第十章、第十一章和第十二章）、安徽电子信息职业技术学院吴冬霞（第三章）、安徽电子信息职业技术学院陶青松（第五章、第六章和第七章）。

全书由史锋统稿、润色和审定，施明宪、何敏做了修改和补充。

尽管编者已付出很多努力，但由于水平有限，加上时间仓促，难免还存在着错误和遗漏，恳请专家、同行及读者批评指正。

本书在编写中参考了大量相关书籍，在此，谨向有关作者表示衷心感谢。

编者2006年9月

<<商务礼仪>>

内容概要

随着商务活动的日趋国际化，商务礼仪成为现代商务活动中必不可少的交流工具，越来越多的企业把熟练掌握商务礼仪作为员工基本和知识要求。

全书共分十二章，系统而简明地阐述了商务仪容礼仪、商务服饰礼仪、商务见面礼仪、商务往来礼仪、商务语言礼仪、商务宴请礼仪、商务通讯礼仪、商务仪式礼仪、商务行业礼仪、应聘礼仪和宗教与礼俗。

本书通俗易懂，具有较强的实用性、可操作性和针对性，是一本适应高职高专教育的实用教材，亦可作为商务从业人员的阅读参考书。

<<商务礼仪>>

书籍目录

前言第一章 绪论 第一节 礼仪概述 一、礼仪及其特征 二、礼仪的起源与发展 三、礼仪的功能与原则 第二节 商务礼仪概述 一、商务礼仪及其特征 二、商务礼仪的作用 三、商务礼仪的修养 典型案例：一口痰吐掉一项合作第二章 商务仪容礼仪 第一节 仪容 一、仪容仪表 二、仪容的修饰 第二节 仪姿仪态 一、站姿 二、坐姿 三、行姿 四、表情 五、手势 典型案例：希尔顿永恒的微笑第三章 商务服饰礼仪 第一节 服饰 一、服饰及功能 二、服饰的啄则 第二节 服饰的运用 一、常用的礼服 二、男士着装 三、女士着装 第三节 饰物的佩戴 一、佩饰的基本原则 二、饰品的佩戴 典型案例：一个心理学试验第四章 商务见面礼仪 第一节 称呼与介绍 一、称呼 二、介绍 第二节 握手与致意 一、握手 二、致意 第三节 名片 一、名片的用途 二、名片的内容 三、名片的使用 典型案例：25分钟的会见换来的25万美元保险金第五章 商务往来礼仪 第一节 商务接访 一、接待礼仪 二、拜访礼仪 第二节 商务送礼 一、送礼的原则 二、送礼的艺术 典型案例：带着创意拜访顾客第六章 商务语言礼仪 第一节 交谈礼仪 一、交谈的主题 二、交谈的技巧 三、交谈的礼仪 第二节 商务谈判礼仪 一、商务谈判及其技巧 二、商务谈判礼仪 典型案例：愉快的谈判开局第七章 商务宴请礼仪 第一节 宴请 一、宴请及其目的 二、宴请的形式 第二节 宴请者礼仪 一、宴请的准备 二、宴请接待礼仪 第三节 赴宴者礼仪 一、中餐的礼仪 二、西餐的礼仪 三、饮酒的礼仪 典型案例：商务宴请的礼仪智慧清单第八章 商务通讯礼仪 第一节 商务电信礼仪 一、电话礼仪 二、手机礼仪 三、传真往来 四、电子邮件 第二节 商务文书礼仪 一、书信礼仪 二、商务信函礼仪 典型案例：修改了六次的回执第九章 商务仪式礼仪 第一节 开业典礼 一、筹备工作 二、开业典礼的程序及礼仪要求 第二节 剪彩仪式 一、筹备工作 二、剪彩程序 三、剪彩时的礼仪 第三节 签字仪式 一、准备工作 二、签字程序 典型案例：不欢的剪彩仪式第十章 商务行业礼仪一 第一节 公司业务礼仪 一、写字间礼仪 二、商品推销礼仪 第二节 商场服务礼仪 一、商场营业员规范一 二、柜台服务礼仪 三、超市售货礼仪 第三节 宾馆服务礼仪 一、前厅服务礼仪 二、客房服务礼仪 三、餐厅服务礼仪 典型案例：乖巧第十一章 应聘礼仪 第一节 应聘前的礼仪 一、审视自己 二、履历表的准备 第二节 面试礼仪 一、面试前的准备 二、面试礼节 第三节 求职礼仪 一、求职信礼仪 二、求职电话礼仪 三、求职电子邮件礼仪 四、笔试礼仪 典型案例：福特应聘的故事第十二章 宗教与礼俗 第一节 宗教 一、佛教 二、基督教 三、伊斯兰教 四、道教 第二节 世界商务礼俗 一、亚洲主要国家的礼俗与禁忌 二、欧洲、美洲主要国家的礼俗与禁忌 三、大洋洲及非洲主要国家的礼俗与禁忌 四、我国台、港、澳地区的习俗 典型案例：重庆国旅的成功参考文献

<<商务礼仪>>

章节摘录

如果宾客所点的菜已无货供应，值台员应礼貌致歉，求得宾客谅解。

如宾客点出菜单上没有列出的菜肴时，应尽量设法满足，不可一口回绝，可以说“请允许我马上与厨师长商量一下，尽量满足您的要求。

”等，对所点菜肴、酒水复述一遍，请客人核对。

3.上菜与撤盘服务员端菜上台，要介绍菜名和特色；端菜时手指不能触及盘碟上口或浸入菜（或汤）内；菜汤切忌溅在客人衣服上。

上菜和撤盘通常遵照右上右撤、新菜向宾、女士为尊等习俗；撤盘前，应先征求客人意见，不可自以为是。

4.斟酒部分菜上台后，按照主人意思开席。

服务员应先给主宾斟酒，然后依次进行；席间，服务员站立一旁，随时按客人的要求提供斟酒服务；斟酒时，量不宜太多，一般以八分满为宜，酒水不许滴洒在桌面上。

斟酒服务应及时、细心、操作规范而又符合卫生要求。

5.结账送客客人用餐完毕，服务员应用托盘把账单正面朝下地送到东道主面前，并礼貌地说：“先生，请您结账。

”或“先生，这是您的账单。

”客人如愿意去账台结账，应指明账台位置。

客人撤席，应为离座客人拉开座椅，提醒他们别忘带自己的物品，且送客人到餐厅门口，礼貌道别，欢迎下次光临。

餐毕的清扫工作，应在宾客全部离去后进行，不可操之过急。

（四）团结协作餐厅服务工作是个人独自完不成的，实际上，每次接待用餐客人都是由餐厅迎宾、值台、账台、厨房等各环节通力协作完成。

因此，服务人员要重视同事间各环节的相互合作，如及时地把顾客的口味特点传达给厨房，以便饭菜做得更加适合客人口味。

当同事与客人发生矛盾，要主动上前帮助解围，不致造成更大的影响。

相互合作也是建立在为顾客服务的基点之上，在服务过程中，对顾客哪怕有瞬间的不礼貌，都会影响到整个服务质量。

<<商务礼仪>>

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>