

<<礼赢天下>>

图书基本信息

书名：<<礼赢天下>>

13位ISBN编号：9787504739742

10位ISBN编号：750473974X

出版时间：2011-10

出版时间：中国物资出版社

作者：张心萌

页数：218

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>

<<礼赢天下>>

前言

礼仪作为一种规范，是人们进行社会交往时必须遵循的一套行为规则，是人们参与社会生活的行为指导，它告诉人们什么场合应有什么样的行为表现。

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，它不仅是人际沟通的纽带和重要手段，而且是个人的内在修养和精神风貌的外在体现。

学礼仪，有利于人们恪守社会行为规范，有利于塑造良好的个人形象和整体形象，有利于提高全社会的精神文明水平。

学礼仪常识，遵守礼仪规范，已成为现代人文明生活的基本要求。

从个人角度说，礼仪是个人顺利进入社会的一把钥匙。

因为礼仪是律己、敬人的具体化表现和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是单位形象的具体表现。

礼仪可以有效塑造自己的专业形象，给交往对象专业、敬业、权威、有礼、有节的良好印象，从而形成独特的竞争优势。

从企业角度说，礼仪可以塑造工作人员完美的个人形象，给顾客留下最好的第一印象。

礼仪同时贯穿在每个可具体操作的环节上，它可以帮助工作人员从细节上区分顾客的心理，从而更加得心应手地和顾客打交道。

礼仪更能让工作人员在与顾客打交道中赢得他们的好感、信任和尊重，并最终带来实际效益。

礼仪作为“人际关系的润滑剂”的作用，还体现在机构内部的关系处理上。

现代型企业，强调的是组织团队的力量，而礼仪正可以促进这一力量。

它使同事之间的交往更加得体，平级和上下级之间的关系处理更加有分寸，使人际关系更加轻松。

所以，学习和运用礼仪，已成为企业提高美誉度、提升核心竞争力的重要手段。

这不仅顺应潮流，更是形势所需。

即使是政府机关，随着公众权益意识的日益提高，以及当前政府职能由“衙门型”向“职能型”、“服务型”转换时期，公务人员必须真正执行“公仆”角色，履行好服务职能，提高工作效率，提升政府形象，彻底改变使老百姓感到“门难进、脸难看、事难办”的与文明社会不协调的作风。

这些，又是需要公务礼仪来完成的神圣使命。

可以说，从不同的角度来看，我们学礼仪是为了形象、为了效能、为了服务等，其实如果概括成一个字，学礼仪就是为了“美”，为了个人拥有一种美好的形象，为了组织享有一种美好的声誉。

这其中，“美”至少有三个力量。

第一个力量，能吸引眼球。

有人把当代经济称之为“眼球经济”、“注意力经济”。

“美”能吸引别人的注意力，使自己得到更好的评价。

第二个力量，能获得帮助。

一位行为学家曾经做过一个测试，他让一位女演员扮演了5种不同的角色，但都是站在马路边拦车。

第一个角色是一位白领女性，穿着时装，她在马路边等了一分半钟，过了60多辆车后，有人让她搭车；

第二个角色是一位孕妇，她等了两分多钟，过了100多辆车后，有人让她搭车；第三个角色是一位老年妇女，她等了五分钟，过了200多辆车后，有人让她搭车；

第四个角色是一位女嬉皮士，穿得破破烂烂的，她等了十五分钟，过了350辆车后，才有人让她搭车；

第五个角色是一位时髦女郎，穿着有线条的服装和高跟鞋，打扮得非常得体、时尚，她等了30秒钟，就有人让她搭车了。

由此专家得出一个结论：当我们遇到困难的时候，不是只有年轻才会获得帮助，美丽更容易得到帮助。

第三个力量，能增大吸引力。

一个具有良好形象、修饰得体的人，更令人感到可亲、可敬、有魅力、有能力。

我们往往会看到这样一个有趣的现象：孩子们都希望自己的母亲是美丽的，父亲是能干的。

有一位教体操的老师，给她上高中的女儿去送雨伞，周末女儿回家跟母亲说，她感到很自豪，因为她的妈妈漂亮、有气质，同学们都很羡慕她。

<<礼赢天下>>

在工作当中，我们也希望自己的上司、同事是一个美丽、能干的人。

因此，美能增进人与人之间的吸引与沟通。

而且，美的力量还能让你更好地展示才华、令人尊重……说到底，我们学礼仪就是为了从某些方面提升形象，进而获得更好的成效。

举一个简单的例子。

有两家珠宝公司，一家的柜台销售人员着装个性而随意，和顾客说话的时候“直来直去”、大大咧咧，不拘小节。

另一家呢？

穿着统一、整齐、整洁的工作装，手戴洁白的手套，面带微笑，落落大方；和顾客交流的时候分寸得体、距离有度，文明销售用语运用得自然、流畅、得体。

如果你就是消费者，你会去哪一家？

1998年以来，根据国家统计局陆续发布的各项统计数据表明，牵涉百姓基本生活的大部分物质资料生产都趋于饱和。

也就是说，同类产品可供选择越来越多元化。

顾客购买的已不再仅仅是商品本身，“商品的质量，工作人员的态度，随之相关的服务”是现在顾客选择购买的新标准。

而体现服务的手段离不开礼仪的运用。

现代礼仪就是要把“无形的服务有形化”，使得有形规范的服务和过程进行完美的结合。

或许有些人认为：礼仪不过是一些小节、细节，无碍大雅。

然而，举不胜举的事实证明，就是这些小节，往往决定了事情、事业的成败，分辨出了人的文明教养程度。

不能不承认，无论身份高低，人们依然在内心根据一个人的举止是否展示礼仪来判断他(她)的修养、教养、涵养以及他(她)是否可以成为合作的潜在对象。

不论你有多少财富，也不论你有多少成就，教育程度有多高，资历有多深，你的仪容、仪表、言谈、举止都会一笔一画地勾勒出你的形象，有声有色地描述着你的过去和未来。

在现代社会中，人们常常把礼仪看做一个民族、一个企业的精神面貌和凝聚力的体现。

学礼仪，遵守礼仪，可以净化社会风气，提升个人、企业、社会的精神品味，展示良好形象，推动精神文明建设，促进社会的和谐与发展。

综上所述，人人应该学礼仪、运用礼仪，在律己敬人中实现我们的愿望。

中华讲师网创始人翁建江 2011年7月

<<礼赢天下>>

内容概要

《礼赢天下》由张心萌所著，礼仪作为“人际关系的润滑剂”的作用，还体现在机构内部的关系处理上。

现代型企业，强调的是组织团队的力量，而礼仪正可以促进这一力量。

它使同事之间的交往更加得体，平级和上下级之间的关系处理更加有分寸，使人际关系更加轻松。

《礼赢天下》：所以，学习和运用礼仪，已成为企业提高美誉度、提升核心竞争力的重要手段。这不仅顺应潮流，更是形势所需。

作者简介

张心萌，教育学学士、管理学硕士、企业教练、培训管理专家、国家注册高级人力资源管理师、国家认证CIMA高级培训师。

2007年被评为中国培训界“五朵金花”之一；2008年被评为中国十大女性魅力讲师代表人物；2010年被特邀为上海世博会礼仪培训顾问；中央电视台教育频道专访嘉宾；国内多家重点高等院校客座讲师；国内十几家培训机构特约培训师；国内多家大型企业特聘培训顾问。

张心萌老师曾师从日本、美国等国家多位名师。
在新加坡、香港、北京、深圳、上海等地深造。
取得了多项优异的教学成果。
并且获得业界一致好评。

张心萌老师迄今为止从事企业管理及咨询培训多年。
足迹遍及全国，授课累计达1500余场次。
培训学员达50余万人，学员满意率达95%以上，是国内具有影响力及良好口碑的知名培训师之一。

<<礼赢天下>>

书籍目录

- 第一章 个人礼仪：助你提升自我形象魅力
 - 第一节 着装礼仪：秀出你的气质和品位
 - 第二节 外貌礼仪：用妆容展示万千风情
 - 第三节 仪态礼仪：举手投足间展示你的修养
- 第二章 日常社交礼仪：助你开启强势交际圈
 - 第一节 介绍与称呼礼仪：顺利地通往交际的殿堂
 - 第二节 名片使用礼仪：日常社交的“第二张脸”
 - 第三节 沙龙与舞会礼仪：让你成为“焦点”人物
- 第三章 商务礼仪：让你驰骋商场，赢得先机
 - 第一节 商务接待礼仪：让对方感到宾至如归
 - 第二节 商务拜访礼仪：别让对方措手不及
 - 第三节 商务会议礼仪：让会议更高效
 - 第四节 商务谈判礼仪：谈判双方实现双赢
 - 第五节 商务仪式礼仪：简约而不简单
- 第四章 职场礼仪：塑造完美职场形象的修炼之道
 - 第一节 面试礼仪：让你脱颖而出
 - 第二节 同事交往礼仪：以同理心对待同事
 - 第三节 领导对下属的礼仪：别给下属太大压力
 - 第四节 下属对领导的礼仪：感恩你的领导
 - 第五节 与领导沟通的礼仪：让领导知道你的想法
 - 第六节 “办公室政治”应对礼仪：要懂一些“潜规则”
 - 第七节 远离职场十大雷区：让你成为职场达人
- 第五章 涉外礼仪：快速扫除沟通障碍的黄金法则
 - 第一节 涉外基本礼仪：代表着国家的形象
 - 第二节 外宾的迎送与接待：接待标准不同，仪式也不同
 - 第三节 涉外仪式中的礼仪
 - 第四节 中国港、澳、台的礼仪习俗
 - 第五节 部分亚洲国家的社交礼仪
 - 第六节 部分欧美国家的社交礼仪
 - 第七节 其他国家的礼仪
 - 第八节 涉外礼仪禁忌
- 第六章 餐饮宴会礼仪：见食忘礼不可取
 - 第一节 中餐礼仪：中华饮食文化博大精深
 - 第二节 西餐礼仪：吃饱与享受用餐情趣各不同
 - 第三节 喝茶礼仪：茶有茶道
 - 第四节 酒会饮酒礼仪：酒有酒品
 - 第五节 宴会中及餐后礼仪：餐桌也是礼仪的舞台
- 第七章 生活礼仪：美好生活有“礼”更精彩
 - 第一节 家庭夫妻间相处礼仪：让生活更富情趣
 - 第二节 女性与公婆相处的礼仪：和谐才是硬道理
 - 第三节 与子女的相处礼仪：父母是孩子最好的老师
- 第八章 言谈礼仪：妙语连珠实现和谐相处
 - 第一节 言语礼貌：嘴巴甜一定有糖吃
 - 第二节 言谈清晰幽默：幽默也是一种魅力
 - 第三节 交谈的最佳距离和角度

<<礼赢天下>>

第四节 巧妙应答，把话说得婉转动听

第五节 真心赞美是感情融洽的润滑剂

第六节 拿捏住开玩笑的分寸

第七节 怎样应对谈话中的“卡壳”

第八节 正确“插话”的原则

第九节 交谈慎入“禁区”

章节摘录

版权页：插图：（二）口部修饰 口包括口腔和口的周围，口部修饰的重中之重就是要保持口腔卫生。

口腔卫生首先要做到的就是防止口腔上粘有食物残渣，如果与人交谈时露出的牙齿上粘有食物残渣，就会给人留下窝囊或者作风马虎的不良印象，是很让人厌恶的。

另外一个需要注意的问题就是口腔异味，口腔异味就是我们通常所说的口臭。

与人交谈时如果有口臭，不仅会使对方不愉快，也会使自己难堪。

口腔异味的产生有多种原因，其一就是因为口腔内有多种能够分解食物残渣的细菌，产生酸性或其他异味；另外我们在吃了诸如葱、韭菜等刺激性的食物时也会产生异味，此时我们可以嚼几片茶叶或吃口香糖缓解。

口腔疾病如龋齿、牙龈炎、牙槽脓肿、口腔溃疡等也会造成口腔异味，此时单靠刷牙漱口是不能消除的，要通过治疗，使之痊愈，那时，异味也会随之消失了。

还有些口腔异味与体内病有关，如消化不良、肝病等，这就要先将这些体内病治好才行。

口部修饰也包括口部周围的修饰，如男士的胡须修饰、唇部修饰等都包括在内。

男士应该坚持每天剃胡须，将胡须剃干净。

光洁的皮肤会让自己显得精明强干，有阳刚之气，而“胡子拉碴”则给人留下不修边幅的不良印象。

唇部修饰首先要进行唇部养护，要注意呵护自己的嘴唇，防止嘴唇干裂、暴皮、生疮。

要避免唇边分泌物及其他异物，出门或吃饭之后要检查自己唇边是否干净。

女士还要选择适当的唇彩，忌太过鲜艳。

（三）鼻部修饰 鼻子是整个面部的制高点，位于脸的正中央，自然也是人们目光的聚焦所在，所以对于鼻部的修饰也不可轻视。

鼻部修饰首先要做到鼻部清洁，如果鼻子上蹭一点灰，或者划了一道杠，则会给人滑稽的感觉，引人发笑。

鼻子的修饰也在于鼻子保养。

如果鼻子及其周围出现暴皮、生出“黑头”、长出痘痘，或者更严重的出现“酒糟鼻”，则会严重影响人的美观。

鼻孔里的鼻毛、鼻垢一定要留心，要及时修剪鼻毛、清除鼻垢。

这些要在僻静处做，以回避他人。

（四）耳部修饰 耳部修饰最主要的是保持耳部的清洁，要及时清除耳垢、修剪耳毛。

清除耳垢、修剪耳毛时都要避开他人。

冬季要注意给耳朵保暖，防止耳朵生冻疮，如果耳朵上布满疮疤那是很难看的。

耳部修饰的另一个方面是用耳饰对耳部进行点缀。

女士可以根据自己的职业、身材、脸型、肤色、年龄等选择适合自己的耳饰来修饰自己的耳朵。

男士一般不必戴耳饰，如果戴，不必像女士一样双耳都戴，一般只需在左耳上戴一个耳钉即可。

男士如果双耳都戴耳饰，会很容易让人误解为同性恋。

（五）颈部修饰 颈部修饰首先要做到保持颈部清洁。

有些人在洗脸的时候经常忽视了对颈部的清洗，时间长了，脖子上就蒙上了一层厚厚的灰，让人感觉十分不舒服。

颈部和脸部一样，都需要经常清洗。

有人说：颈是人的第二张脸。

这话一点也不过分。

颈部修饰除了颈部清洁之外，还包括颈部保养。

颈部是人体最容易显现年龄的部位，一个人脸部保养再好，但是颈部皮肤松弛下垂，也会给人“年华不再”的感觉，所以一定要像保养脸部一样，精心保养你的颈部。

颈部保养可以根据你日常脸部保养的方法，也就是在脸部使用保养品时顺便将颈部也涂上，除此之外，要进行颈部的运动及按摩。

<<礼赢天下>>

编辑推荐

《礼赢天下》在现代社会中，人们常常把礼仪看做一个民族、一个企业的精神面貌和凝聚力的体现。

学礼仪，遵守礼仪，可以净化社会风气，提升个人、企业、社会的精神品味，展示良好形象，推动精神文明建设，促进社会的和谐与发展。

礼仪在人际交往中具有不可忽视的作用，有时甚至决定事情的最终结果，所以，在现代社会，任何人都不能轻视礼仪，都应学习礼仪、讲究礼仪，这样才能让你轻松赢在职场、赢在商场，真正实现礼赢天下！

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>