

<<商务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787512404809

10位ISBN编号：7512404808

出版时间：2011-9

出版时间：北京航空航天大学

作者：张莹^张晓艳 编

页数：247

字数：218000

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>>

内容概要

礼仪是一门综合性较强的行为科学，是指在人际交往中，自始至终以一定的、约定俗成的程序、方式来表现律己、敬人的完整行为。

从个人的角度来看，商务人员掌握一定的商务礼仪有助于提高自身的职业素养，塑造专业形象，使交往对象对其产生规范、严谨、专业、训练有素的良好印象；从企业的角度来说，可以塑造企业形象，提高顾客满意度，从而完善企业文化，增强竞争优势，提高企业的经济效益和社会效益。

本书主要内容包括商务人员形象礼仪、职场商务礼仪、商务会议礼仪、商务旅行礼仪、求职礼仪5部分。

本书在编写过程中，根据高等院校的培养目标以及学生的认知特点、学习规律，遵循了理论与实际相结合的原则，重点突出了综合技能的培训，以图文并茂的方式，使学生学有范例，练有参考，增加了趣味性。

《商务礼仪》既可作为高等院校管理类或者相关专业本、专科学生的教材，也可作为社会培训用书，以及各级管理人员的参考书。

<<商务礼仪>>

书籍目录

第1章 绪论

- 1.1 中外礼仪的起源与功能
 - 1.1.1 礼仪的起源
 - 1.1.2 礼仪的功能
- 1.2 礼的概念与内涵
 - 1.2.1 礼、礼貌、礼节与礼仪的概念
 - 1.2.2 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系
- 1.3 商务礼仪的含义与原则
 - 1.3.1 商务礼仪的含义
 - 1.3.2 商务礼仪的原则

第2章 商务人员的形象礼仪

- 2.1 商务人员形象塑造的重要性
- 2.2 仪容礼仪
 - 2.2.1 女士仪容礼仪
 - 2.2.2 男士仪容礼仪
- 2.3 仪态礼仪
 - 2.3.1 体态语
 - 2.3.2 站姿
 - 2.3.3 坐姿
 - 2.3.4 行姿
 - 2.3.5 蹲姿
- 2.4 服饰礼仪
 - 2.4.1 商务着装礼仪
 - 2.4.3 服装的色彩搭配技巧
 - 2.4.3 配饰礼仪
- 2.5 谈吐礼仪
 - 2.5.1 与人交谈时应遵循的规范和惯例
 - 2.5.2 语言沟通的方法与技巧
- 综合实训

第3章 职场商务礼仪

- 3.1 办公室礼仪
 - 3.1.1 办公室的布置
 - 3.1.2 办公室人员的举止礼仪
 - 3.1.3 现代办公的礼仪禁忌
- 3.2 见面礼仪
 - 3.2.1 称谓礼仪
 - 3.2.2 问候礼仪
 - 3.2.3 介绍礼仪
 - 3.2.4 握手礼仪及其他形式见面礼
 - 3.2.5 名片礼仪
- 3.3 商务接待礼仪
 - 3.3.1 接待前准备
 - 3.3.2 迎接宾客礼仪

<<商务礼仪>>

3.3.3 招待宾客礼仪

3.3.4 引领宾客礼仪

3.3.5 奉茶礼仪

3.3.6 送客礼仪

3.3.7 商务车座次安排礼仪

3.4 拜访礼仪

3.4.1 拜访前的准备

3.4.2 拜访中的礼仪

3.5 位次礼仪

3.5.1 会见位次安排

3.5.2 谈判位次安排

3.5.3 会议位次安排

3.5.4 宴会位次安排

3.6 通讯礼仪

3.6.1 礼仪应用文

3.6.2 电信礼仪

.....

第4章 商务会议礼仪

第5章 交通旅行礼仪

第6章 求职礼仪

<<商务礼仪>>

章节摘录

版权页：插图：问候语具有非常鲜明的民俗性、地域性的特征，如老北京人爱问“吃过了吗”，其实质就是“您好”。

若以之问候南方人或外国人，常会被理解为“要请我吃饭”、“讽刺我不具有自食其力的能力”、“多管闲事”、“没话找话”，从而引起误会。

2.称赞与感谢什么样的人最招人喜欢？

答案是懂得赞美别人的人最招人喜欢。

什么样的人最有礼貌？

答案也是得到他人帮助后，知道及时表示感谢的人最有礼貌。

称赞与感谢都有一定的技巧。

赞美别人，应有感而发，诚挚中肯。

因为它与阿谀奉承是有所区别的。

赞美别人的第一要则就是要实事求是，力戒虚情假意，乱给别人戴高帽子。

夸奖一位不到40岁的女士“显得真年轻”还说得过去，要用它来恭维一位气色不佳的80岁的老太太，就过于做作了。

离开真诚二字，赞美将毫无意义。

有位西方学者说：面对一位真正美丽的姑娘，才能夸她“漂亮”。

面对相貌平平的姑娘，称道她“气质甚好”方为得体。

这位学者的话讲得虽然有些率直，但却道出赞美别人的第二要则：需要因人而异。

男士喜欢别人称道他幽默风趣，很有风度；女士渴望别人注意自己年轻、漂亮；老年人乐于别人欣赏自己知识丰富，身体保养好；孩子们爱听别人表扬自己聪明、懂事。

适当地道出他人内心之中渴望获得的赞赏，这种“理解”，最受欢迎。

赞美别人的第三要则是话要说得自然，不要听起来过于生硬，更不能“一视同仁，千篇一律”。

最后应当指出的是：在人际交往中，应当少夸奖自己，多赞美别人。

“谢谢”虽只有两个字，但若运用得当，却会让人觉得意境深远，魅力无穷。

在必要之时，对他人给予自己的关心、照顾、支持、鼓励、帮助表示必要的感谢，不仅是一个人应当具备的教养，而且也是对对方的“付出”最直接的肯定。

这种做法不是虚情假意、可有可无的，而是必需的。

受到他人夸奖的时候，也应当说“谢谢”。

这既是礼貌，也是一种自信。

如旁人称道自己的衣服很漂亮、英语讲得很流利时，说声“谢谢”最是得体。

反之，要是答以“瞎说”、“不怎么地”、“谁说的”、“少来这一套”，便相形见绌多了。

获赠礼品与受到款待时，别忘了郑重其事地道谢。

这句话是肯定，也是鼓舞，是对对方最高的评价。

得到领导、同事、朋友、邻居们的关照后，一定要去当面说一声“谢谢”。

在公共场合，得到了陌生人的帮助，也应该当即致以谢意。

具体操作中，感谢他人有一些常规可以遵循。

在方式方法上，有口头道谢、书面道谢、托人道谢、打电话道谢之分。

一般地讲，当面口头道谢效果最佳。

专门写信道谢，如获赠礼品、赴宴后这样做，也有很好的效果。

打电话道谢，时效性强一些，且不易受干扰。

托人道谢，相比之下效果就差一些了。

表示感谢，最重要的莫过于要真心实意。

为使被感谢者体验到这一点，务必要做的认真、诚恳、大方。

话要说清楚，表情要加以配合：要正视对方双目，面带微笑。

必要时，还须专门与对方握手致意。

<<商务礼仪>>

编辑推荐

《商务礼仪》是普通高校“十二五”规划教材之一。

<<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>