

<<职场礼仪一本通>>

图书基本信息

书名：<<职场礼仪一本通>>

13位ISBN编号：9787119076058

10位ISBN编号：7119076051

出版时间：2012-5

出版时间：外文出版社

作者：陈静

页数：424

字数：700000

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>

<<职场礼仪一本通>>

前言

一个人的成功，90%以上靠人际关系的协调能力，而只有不到10%依靠智商、职业技能等。可见，对于现代职场人士而言，如何获得他人的好感与信任、如何拥有良好的人际关系，是现代职场人士提升自身竞争力、取得成功的关键因素。

所谓职场礼仪，是指在职业场合应该遵循的、用于律己敬人的各种行为准则和惯例，也就是适用于职场的交往艺术。

学会这些准则和惯例，将使一个人的职业形象大为提高。

职业形象包括内在的和外在的两种主要因素，而每一个职场人都需要树立塑造并维护自我职业形象的意识。

人在职场，应该有怎样的工作态度？

怎样才能拥有“黄金”第一印象？

如何着装？

如何进行有效沟通？

与领导、同事、下属交往时应注意怎样的尺度与分寸？

如何参加各种会议？

各种场合如何致辞？

与外宾打交道时要注意些什么？

诸如此类，不一一详述。

这些都是职场礼仪的必修课。

“敬人者人恒敬之，爱人者人恒爱之。”

在职场交往中，讲究职场礼仪，约束自己的行为，尊敬、关心交往对象，是获得对方好感的有效方式，让大家乐于接受你，让与你交往的欣赏你、重视你。

进而在职场交往中达到事半功倍的效果。

当然，你也许觉得如今的职场风云变幻，各项礼仪、法则多多，因人而异，因事而异，让人有些无所适从，不知如何学起。

切勿着急，只要你能将职场礼仪与原则铭记于心中，贯穿于言行，就能获益匪浅。

了解、掌握并恰当地应用职场礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象，会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上，做一个成功职业人。

成功的职业生涯并不意味着你要才华横溢，更重要的是在工作中你要有一定的职场技巧，用一种恰当合理的方式与人沟通和交流，这样你才能在职场中赢得别人的尊重，才能在职场中获胜。

本书是一部内容全面、道理实用、分类系统、文字优美的关于职场礼仪经典作品，书中攫取了大量的具有说服力的经典实例，融合了东西方经典礼仪与现代职业礼仪规范，详细介绍了职场人士必须掌握的办公礼仪、仪容与服饰礼仪、商务礼仪、礼宾礼仪、服务礼仪、仪式礼仪、社交礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪、职场口才等诸多内容，帮助职场人士以“礼”走遍天下，取得事业的成功。

这是一本职场人士改变自身状态的秘药良方。

书中的良方被众多职场人士奉为工作锦囊，使得他们在工作中左右逢源、游刃有余。

这是一本企业用来提高员工素质的教科书。

书中的内容已经被很多企业证明有效，帮助众多企业提升了整体形象。

<<职场礼仪一本通>>

内容概要

陈静编著的《职场礼仪一本通》本书收录了大量具有说服力的经典实例，融合了东西方经典礼仪与现代职业礼仪规范，《职场礼仪一本通》详细介绍了职场人士必须掌握的办公礼仪、仪容与服饰礼仪、商务礼仪、礼宾礼仪、服务礼仪、仪式礼仪、社交礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪、职场口才等诸多内容，帮助职场人士以“礼”走遍天下，取得事业的成功。

<<职场礼仪一本通>>

书籍目录

第一篇 礼仪决胜职场

- 第一章 取得进入职场的金钥匙
- 第二章 学会与上司融洽相处
- 第三章 获得同事的认同与欣赏
- 第四章 敬业增添职场价值
- 第五章 忠诚强于能力
- 第六章 节俭办公让你更受欢迎

第二篇 办公礼仪

- 第一章 行政礼仪
- 第二章 销售礼仪
- 第三章 谈吐礼仪
- 第四章 电话礼仪

第三篇 仪容、服饰礼仪

- 第一章 仪容要规范
- 第二章 着装是一门艺术
- 第三章 穿制服的礼仪
- 第四章 男士穿西装的礼仪
- 第五章 女士穿职业装的礼仪
- 第六章 巧用饰品礼仪
- 第七章 化妆礼仪

第四篇 商务礼仪

- 第一章 商务礼仪概述
- 第二章 商务邀约礼仪
- 第三章 商务拜访礼仪
- 第四章 商务接待礼仪
- 第五章 商务谈判礼仪
- 第六章 商务宴请礼仪
- 第七章 商务通信礼仪
- 第八章 商务文书礼仪

第五篇 礼宾礼仪

- 第一章 礼品
- 第二章 住宿
- 第三章 饮食
- 第四章 会晤
- 第五章 名片
- 第六章 握手
- 第七章 迎送

第六篇 商业服务礼仪

- 第一章 酒店、娱乐场所的服务礼仪
- 第二章 接受服务时客人应遵循的礼仪
- 第三章 导游礼仪
- 第四章 会展服务礼仪
- 第五章 银行服务礼仪
- 第六章 护士礼仪

第七篇 公务员礼仪

<<职场礼仪一本通>>

- 第一章 公务员行政服务礼仪
- 第二章 公务员调研礼仪
- 第三章 信访礼仪
- 第四章 参观礼仪
- 第五章 慰问礼仪
- 第六章 汇报礼仪
- 第七章 公文礼仪
- 第八章 函电礼仪
- 第八篇 社交礼仪
- 第一章 宴会礼仪
- 第二章 舞会礼仪
- 第三章 拜会礼仪
- 第四章 派对
- 第五章 娱乐礼仪
- 第六章 运动礼仪
- 第九篇 餐饮礼仪
- 第一章 西餐礼仪
- 第二章 自助餐礼仪
- 第三章 洋酒礼仪
- 第四章 咖啡礼仪
- 第五章 茶道
- 第十篇 涉外礼仪
- 第一章 涉外礼仪准则
- 第二章 外事接待礼仪
- 第三章 外事交往活动礼仪
- 第四章 礼宾次序礼仪
- 第五章 国旗悬挂礼仪
- 第六章 涉外工作人员礼仪
- 第七章 出入境礼仪
- 第十一篇 职场语言礼仪
- 第一章 职场沟通的口才技巧
- 第二章 职场管理的口才技巧
- 第三章 职场“外交”的语言艺术
- 第四章 取信于客户的语言艺术
- 第五章 展现口才的最佳场所——开会
- 第六章 防备职场小人的闲言碎语
- 第七章 好口才助你赢得职场好人缘
- 第八章 职场中的批评艺术

<<职场礼仪一本通>>

章节摘录

版权页：一是来有迎声。

当来宾抵达之时，迎接者应主动上前，向对方致以热情问候。

陪同或引导人员尤须注意的是，应先确认对方身份，免得张冠李戴。

二是问有答声。

在引导或陪同来宾的具体过程中，除需要向来宾介绍有关情况外，不提倡与对方主动攀谈，但如果来宾有疑问，必须“有问必答”，不宜说“不”。

当时难以作答的问题，则应当限时回答。

“限时”一到，一定要予以答复。

三是去有送声。

当来宾离去时，不论是否远送，都应与之道别。

因故不能到场者，亦应打电话或委托他人向来宾道别，确保有始有终。

2.文明五句 与来宾相处时，陪同或引导人员的所作所为必须文明有礼。

此时的一项具体要求，就是在语言上使用文明用语。

其中有五句最基本的文明用语，俗称“文明五句”，更是要坚持使用。

一是问候语。

在任何情况下，与来宾进行接触时，都应首先问候对方。

一般可用“你好”或“您好”问候对方，“上午好”“周末好”等时效性问候语有时也可采用。

二是请托语。

如果想让来宾配合，或者需要对方协助时，通常应使用必要的请托语。

“请”便是标准的请托语。

有时，亦可采用“拜托”“劳驾”等明显含有求助之意的请托语。

三是感谢语。

当来宾对于自己的表现予以肯定，或者在帮助、支持、理解自己之后，即应运用“谢谢”或“非常感谢”等感谢语，向对方表达自己的谢意。

四是道歉语。

在陪同、引导来宾时，难免会发生一些失误。

若自己的行为有碍对方，给对方带来困扰，或者未能满足对方的要求时，应及时以“抱歉”“对不起”“失礼了”等道歉语进行道歉。

五是道别语。

正式与来宾话别，应当以“再见”“保重”“后会有期”“一路平安”“一路顺风”等道别语向对方表达友善与惜别之意。

3.热情三到 在迎送工作中，向来宾道“三声”、讲“五句”往往较为容易。

但要想使对方真正感受到接待方的热情之意，“三到”至关重要。

一是眼到。

接触来宾，尤其是在为之服务，与之交谈时，一定要以专注、友善、谦恭的目光同对方进行交流。

不注视对方，目光游走不定，斜视、盯视或者俯视对方，都是非常失礼的。

二是口到。

当陪同、引导人员为来宾服务时，语言上应注意两点：其一，要消除沟通障碍，通常应讲普通话，或对方明白的语言。

其二，要坚持因人而异，与来宾交流时具体内容要视对方的情况而定。

三是意到。

陪同、引导人员的表情与神态，都应符合当时的情境，此即所谓“意到”。

具体而言，在迎送来宾时，有关的陪同、引导人员必须自然大方，并要善于互动。

4.讲究位次 从事具体接待工作，宾主双方的前后、左右等位次均有所讲究。

作为专司其职者，陪同、引导人员应注意以下基本规则。

<<职场礼仪一本通>>

一是并排行进。

在宾主并排行进时，应遵循两个基本规则：其一，中央高于两侧。

当三人或三人以上并排行进时，来宾应居中，因为中央的位置高于两侧的位置。

其二，内侧高于外侧。

当宾主二人并行时，应请来宾保持在内侧，因为内侧较少受到过往之人的影响。

二是单行行进。

当宾主成单行状态行进时，应遵循两个基本原则：其一，常规做法。

按照常规，人们在单行行进时，前方高于后方，因此应让来宾先行，即把“选择前进方向”的权利交给对方。

其二，特例做法。

遇到特殊情况，如来宾不认路或对道路状况不明时，一般主人应先行，以便为来宾充当“开路先锋”

。

主方为来宾带路，即为引导。

通常，引导者在行进之中应位于队列左前方，而来宾则应居于其右后方。

<<职场礼仪一本通>>

编辑推荐

《职场礼仪一本通》了解、掌握并恰当地应用职场礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象，会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上，做一个成功职业人。

成功的职业生涯并不意味着你要才华横溢，更重要的是在工作中你要有一定的职场技巧，用一种恰当合理的方式与人沟通和交流，这样你才能在职场中赢得别人的尊重，才能在职场中获胜。

<<职场礼仪一本通>>

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>