

<<商务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787564208417

10位ISBN编号：7564208414

出版时间：2010-9

出版时间：上海财经大学出版社有限公司

作者：闫秀荣，闫国成 主编

页数：326

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

现代社会，企业间的相互竞争已进入形象竞争阶段。

企业形象不仅靠企业各项硬件设施建设和软件开发，更要靠每一位员工从自身做起，塑造良好的自身形象。

因为员工的一言一行直接影响企业的外在形象，员工的综合素质就是企业形象的一种表现形式。

在现代商务活动中，为了体现相互尊重，需要通过一些行为准则去约束人们在商务活动中的方方面面，其中包括仪表礼仪、言谈举止、书信来往、电话沟通、接待拜访等技巧。

如何让您学会这些与人交往的技巧，是本书的宗旨所在。

成功的商务活动，需要他人的帮助和支持，这种帮助和支持在很大程度上取决于他人对您的欣赏、认可和信任。

而要取得这种欣赏、认可和信任，就要学会做人，学会愉快地与人交往。

成功的交往有赖于交往的艺术，《商务礼仪》就是将商务交往中约定俗成的行为规范和准则告诉您，并教您怎样做才能赢得客户的信任、支持，如何使您的一举一动、一笑一颦让人看了舒适、愉悦。

它会帮您赢得更多的谈判时间，为您提供更多的商务合作机会，助您及您的企业成功。

了解现代社会的商务礼仪，注意自己的言谈举止，展示自己的优雅礼仪，是融入现代商务活动、做一个文明人的基本要求。

在现代商务活动中，有礼得体的举止是颇受欢迎的。

本书结构紧凑、体系完整，涵盖商务活动涉及的各种礼仪，以职业诉求为基点，以实用性为着眼点，突出可操作性。

本书设计了遍布全书的“小提示”、“补充知识”、“知识点”、“案例”等，章末安排有“本章小结”、“课堂技能提升与训练”和题型多样的练习题。

本书重点突出，注重知识的训练、设计，让学生在每一章学习之后都能将所学知识加以实践，融会贯通。

本书在理念上，以教会学生如何做人、做事为目标，注重联系实际进行训练。

<<商务礼仪>>

书籍目录

前言第一章 商务礼仪概述 学习目的和要求 第一节 商务礼仪的内涵 第二节 商务礼仪的特征
第三节 商务礼仪的作用和原则 课堂技能提升与训练 本章小结 复习思考题第二章 商务场合
的仪容礼仪 学习目的和要求 第一节 如何塑造美观大方的发型及如何选择头饰 第二节 女性商
务人士化妆的基本规则 课堂技能提升与训练 本章小结 复习思考题第三章 商务场合的仪态礼仪
学习目的和要求 第一节 商务人士仪态的基本要求 第二节 商务人士的姿势动作 课堂技能提
升与训练 本章小结 复习思考题第四章 商务场合的着装礼仪 学习目的和要求 第一节 服饰打
扮的基本原则和方法 第二节 男士服饰礼仪 第三节 女士服饰礼仪 课堂技能提升与训练 本章
小结 复习思考题第五章 商务活动中的见面礼仪 学习目的和要求 第一节 商务场合打招呼的技
巧 第二节 商务场合的介绍礼 第三节 交往中如何使用名片 第四节 传情表意的握手礼 课堂
技能提升与训练 本章小结 复习思考题第六章 接待礼仪 学习目的和要求 第一节 接待礼仪概
述 第二节 商务邀约 第三节 拜访的规则 课堂技能提升与训练 本章小结 复习思考题第七章
电话礼仪 学习目的和要求第八章 洽谈礼仪第九章 宴会礼仪第十章 商务庆典礼仪第十
一章 销售礼仪第十二章 商务馈赠礼仪第十三章 商务活动中的涉外礼仪参考文献

<<商务礼仪>>

章节摘录

插图：第二节 接电话的礼仪电话礼仪是打接电话双方的礼仪活动，在接电话时要注意：1.尽快拿起话筒、自报家门电话铃声一响，应马上放下手中的工作去接听电话。

一般应在电话铃声响三遍之前接起电话，并用礼貌用语问候：“您好，这里是××公司，请问您找哪一位？”

”接电话者有时既要报单位名称，还要报姓名。

这样一是可以节省发话方的时间，表达对对方的尊重；二是让对方明白是否打对了电话，对方是否是自己所要找的人。

一些国外公司若发现员工在电话铃声响三次还不接电话，则这名员工会有被“炒鱿鱼”的可能。

这就是“铃响不过三”的原则。

即使在家里也要注意尽量亲自接听电话，不宜让小孩代接电话。

因特殊原因致使铃响过久才接听电话，要在通话之初向发话人表示歉意。

如果让来电者等待，则需要说：“对不起，让您久等了。”

”2.接电话时一般用左手拿话筒接电话时应左手拿起话筒，右手做记录，用事先准备好的纸笔即可将对方提供的信息记录下来。

每天接的电话很多，并且还要处理其他许多事情，不可能凡事过目不忘。

记录后应向对方重复一遍。

若帮助同事留言时，要注意记录电话内容的重点，包括来电者公司、姓名、职称、电话、区域号码、事由。

、时间等内容。

此外，还应该记录留言者的部门和姓名，以方便问题的了解。

若是会议通知、邀请，则应致谢：“谢谢您！”

能收到贵公司盛情邀请，我十分荣幸。

请转达我对你们领导的谢意，我一定准时出席。

”3.接电话时应精力集中在企业接电话时，不论何种缘故，都应聚精会神地接听电话。

不允许三心二意，心不在焉，或是把话筒放在一边，任其“自言自语”。

也不要接听他人电话时与别人交谈、看文件，或是看电视、听广播、吃东西。

在接听公司电话的同时常会遇到手机铃响的情况，如果同时拿起两个电话讲话，很容易造成声音互相交错，结果两边都无法听清楚。

因此，遇到这种情况时应该选择先接听比较重要的电话，尤其要注意在办公室做到“以公为主、以私为辅”，不要同时接听两个电话。

在一般情况下，不要让发话人感觉到“电话来的不是时候”。

<<商务礼仪>>

编辑推荐

《商务礼仪》：21世纪高职高专经济管理类规划教材。

<<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>