第一图书网, tushu007.com

<<礼仪与沟通>>

图书基本信息

书名：<<礼仪与沟通>>

13位ISBN编号：9787111260769

10位ISBN编号：7111260767

出版时间：2011-1

出版时间：机械工业出版社

作者：蔡晓红 编

页数：193

字数：228000

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

前言

中国素以“礼仪之邦”而著称于世，讲“礼”重“仪”是我们中华民族世代沿袭的传统，源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。
但随着历史的发展，以及人与人之间、国与国之间交往的日益频繁，东西方文化的交流，使得世界各地的礼仪和习俗不断地融合与发展。
于是，商务礼仪作为礼仪文化中的一种，也随着市场竞争的日趋激烈、各类商务活动的不断增加而不断地发生着变化。
在商务活动中，合乎礼仪的举止在很大程度上影响到活动的成败，这对商务人员的礼仪素质提出了较高的要求。

与此同时，我们也看到，当今的社会，许多用人单位在招聘条件中都列出了“良好的沟通能力”、“具有团队精神”等要求。
由此可见，仅靠几个高知识、高技能人才的单打独斗是难以支撑起企业发展这座大厦的，一个企业的生存和发展需要的是能够与他们有效沟通、积极合作的人。
就像卡耐基曾经说过的那样：“一个人的成功，15%靠专业知识，85%靠人际沟通。
”杰出人才的成功往往是内强素质、外塑形象的结果。
他们不仅仅专业能力强，而且同时会采用不同的沟通策略，拓展人际网络，改善职场关系。

人人都希望有一个成功的人生，职业院校的学生也渴望迈入事业辉煌的道路。
因此，在职业教育中我们要将学生培养成为掌握高级技术的应用型人才，就要为其打下良好的就业基础。
学生除具备专业技能外，还应具备良好的礼仪修养和一定的沟通能力。

为此，我们编写了《礼仪与沟通》这本教材，旨在利用职业教育的特点，把德育的主题和内容作为人生实践，帮助学生感悟掌握必要的礼仪规范对人生的帮助，提高人际交往的能力，掌握常用的沟通技巧，为成为一名合格的职业人做好准备。

商务礼仪和沟通技巧包含了很多复杂的内容，具体礼节更是纷繁冗杂。
而本书的最大特点就是语言简明通俗，内容设计尽可能做到互动化、人性化，传授知识与技能训练强调要点化、步骤化、图表化，间以生动的小故事与小漫画，版式疏朗有致，让学生感到学习不再是被动的劳役，而成为主动参与、乐在其中并有所收获的享受。

本书由蔡晓红任主编，徐艳霞任副主编，韩晶、孙剑、李兵任参编，由程起翊任主审。

职业学校的德育改革任重而道远，希望我们精心编写的这本教材，能够帮助职业院校的学生培养商务礼仪素养，提高人际沟通能力，为他们适应将来的就业竞争和事业发展贡献出自己的一份力量！
本书在编写过程中，查阅和借鉴了许多专家和学者的论著，从中受益匪浅，为了教学需要，甚至从这些论著中引用了部分内容，在此向有关作者表示感谢！

由于编者学识及能力水平有限，书中难免有疏漏和不足之处，敬请广大读者和同行批评指正。

内容概要

本书分为上、下两篇。
上篇为商务礼仪，内容涵盖了商务活动中的服饰、仪容礼仪，商务举止、仪态礼仪，商务会谈礼仪，商务拜访位次礼仪以及商务通信礼仪，商务餐饮、馈赠礼仪，商务社交聚会礼仪等诸多方面的知识。力求从不同的角度将商务活动中应该遵守的行为规范和礼仪语言清晰地呈现在学生的面前，提供给他们具体实用的礼仪指导。
下篇为沟通技巧，其中的倾听技巧、交谈技巧、说服技巧、团队沟通技巧等章节的设立，目的是从职业的角度出发，培养学生的团队合作精神，锻炼学生的语言表达能力和快速反应能力等；而日常生活中的沟通、工作中的沟通等章节，则主要介绍在工作、生活中与领导、同事、朋友等进行沟通的技巧。

本书各章内容各有偏重，但又相互联系，相互渗透，力图全面、多角度地向学生展示礼仪和沟通的相关知识，利用大量通俗易懂的实例使学生了解并掌握礼仪规范及沟通技巧，帮助他们在今后的工作、生活中，在商务交往、人际沟通等方面做到游刃有余，无往而不胜。

本书可作为高职高专院校、中等职业院校教材，也可以作为企事业单位对青年职工的培训教材。

第一图书网, tushu007.com

<<礼仪与沟通>>

书籍目录

前言
上篇　商务乳仪
　第一章 个人礼仪修养
　　第一节 商务服饰礼仪
　　第二节 商务仪容礼仪
　　第三节 商务语言、表情礼仪
　　第四节 商务举止、仪态礼仪
　第二章 商务会谈及位次排列礼仪
　　第一节 商务会谈礼仪
　　第二节 位次排列礼仪
　第三章 商务接访及涉外礼仪
　　第一节 商务接访礼仪
　　第二节 商务涉外礼仪
第四章 商务餐饮、馈赠礼仪
第一节 商务餐饮礼仪
第二节 商务馈赠礼仪
第五章 商务通联、社交聚会礼仪
第一节 商务通联礼仪
第二节 社交聚会礼仪
下篇　沟置技巧
第六章 沟通与合作
第一节 沟通与合作的意义、基础与原则
第二节 沟通与合作能力的培养
第七章 沟通中的倾听与交谈技巧
第一节 沟通中的倾听技巧
第二节 沟通中的交谈技巧
　第八章　沟通中的说服和演讲技巧
　　第一节 沟通中的说服技巧
　　第二节 沟通中的演讲技巧
　第九章 求职中的沟通技巧
　　第一节　备战面试
　　第二节 面试中的应答技巧
　第十章 工作、生活中的沟通技巧
　　第一节 工作中的沟通技巧
　　第二节 生活中的沟通技巧
参考文献

章节摘录

版权页： 插图： 2）称呼技术职称。
对于具有技术职称者，特别是具有高、中级技术职称者，在工作中可直称其技术职称，以示对其敬意有加。
具体做法上可以仅称职称，如“教授”、“律师”等；可以在职称前加上姓氏，如“常律师”、“龙教授”等；还可以在职称前加上姓名，这适用于十分正式的场合，如“王勇教授”、“佟华律师”等。
3）称呼通行尊称。
通行尊称，亦称泛尊称，它通常适用于各类被称呼者。
诸如“您”、“同志”、“先生”、“小姐”等，都属于通行尊称。
不过其具体适用对象亦小有差别：对自己人，宜称之为“同志”；对外人，则宜称其为“先生”或“小姐”。
一般而言，男性称“先生”，女性未婚者称“小姐”，女性已婚者或不明确其婚否者则称“女士”。
在公司、外企、商店、宾馆等地，这种称呼较通用。
（2）不恰当的五种称呼在商务会面中，以下这几种称呼是不适当的：1）无称呼。
在商务活动中不称呼对方就直接开始谈话是非常失礼的行为。
这种行为不仅使对方觉得不受尊重和重视，而且会觉得你过于唐突，缺乏商界人士必备的素质。
2）庸俗的称呼。
商务人士在正式场合假如采用低级庸俗的称呼，是既失礼又失自己身份的表现。
诸如“哥们儿”、“兄弟”、“小妞”等，均不宜出自商务人士之口，否则会显得使用这种称呼的人档次不高，缺乏修养。
3）他人的绰号。
在非正式的场合中，若是双方关系很熟，可以互相喊绰号。
但是在正式的场合之下，当面以绰号称呼他人是不尊重对方的表现。
无论双方的关系有多么好，一旦到了正式场合，就得使用正式的称呼。
4）地域性称呼。
有些称呼，具有很强的地方色彩，诸如“爱人”、“对象”、“师傅”、“伙计”、“小鬼”等。
一旦对其不分地域和对象地滥用，往往就容易出错。
商务人士要同全国各地甚至世界各国的人打交道，所以在商务会面中要尽量避免这类称呼。
5）简化性称呼。
在商场上，有不少人为了图方便就把称呼随意简化了。
但是，在正式场合，称呼是不宜随意被简化的。
若是把“王董事长”称为“王董”、“张总经理”称为“张总”、“刘部长”称为“刘部”，就会显得既不正规，又不礼貌。
有时，不适当的简称还会使人产生歧义，难以分辨你到底称呼何人，比如“刘工”，便令人难辨其为“刘工程师”还是“刘技工”。
所以，商界人士在正式场合，尤其是在面对几个称呼容易混淆的人时，应尽量避免使用简化性称呼。

编辑推荐

《礼仪与沟通(职业教育基础课十一五规划教材)》编著者蔡晓红。
商务礼仪和沟通技巧包含了很多复杂的内容，具体礼节更是纷繁冗杂。
而本书的最大特点就是语言简明通俗，内容设计尽可能做到互动化、人性化，传授知识与技能训练强调要点化、步骤化、图表化，间以生动的小故事与小漫画，版式疏朗有致，让学生感到学习不再是被动的劳役，而成为主动参与、乐在其中并有所收获的享受。
全书旨在利用职业教育的特点，把德育的主题和内容作为人生实践，帮助学生感悟掌握必要的礼仪规范对人生的帮助，提高人际交往的能力，掌握常用的沟通技巧，为成为一名合格的职业人做好准备。

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