第一图书网, tushu007.com

<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

图书基本信息

书名：<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

13位ISBN编号：9787111341659

10位ISBN编号：7111341651

出版时间：2011-5

出版时间：机械工业

作者：杨秋平 编

页数：158

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

内容概要

本书明确定义了关于安保礼仪与安保人员职业形象等重要范畴，明确提出了关于安保人员礼仪的重要原则，设计了安保人员礼仪与综合社交能力训练项目与方法等。
其主要内容包括安保人员礼仪修养、职业形象、人际沟通和语言表达四部分。
同时每部分内容安排了相应的训练项目，目的是以这些项目为载体，更好地把礼仪与沟通的知识内容和能力训练融为一体，以达到全面提升安保人员的礼仪修养和人际沟通能力的目标。

本书适用对象为：各类高职高专安保专业学生和正在安保组织中从业的各类人员，主要包括各类、各级安保管理工作者；各类、各级保安师（保安培训师）；各级护卫人员（保镖）、各级保安员等。
本书重点针对各级安保主管、安保经理等中级以上安保人员的培训需要，安排学习及训练内容。

第一图书网, tushu007.com

<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

书籍目录

序言
前言
礼仪修养篇
第一章 礼仪与安保礼仪概述
一、一般礼仪的概念
二、安保礼仪及其特点
三、安保礼仪与安保组织形象
四、安保礼仪的原则
五、安保人员学习礼仪的方法
第二章 安保人员礼仪规范
一、见面礼仪规范
二、位次礼仪规范
三、访送礼仪规范
四、宴请礼仪规范
五、电话礼仪规范
六、网络礼仪规范
七、办公室礼仪规范
八、使人不安的习惯禁忌
第三章 涉外安保礼仪常识
一、涉外安保服务中的基本礼仪要求
二、涉外礼仪中的手势语言
三、对外国人的称呼
四、出入境礼仪常识
五、涉外活动禁忌
职业形象篇
第四章 安保人员的仪表形象
一、什么是安保人员的仪表形象
二、安保人员体形标准与要求
三、安保人员的气质与风度
四、安保人员的服装款式及着装要求
第五章 安保人员行为举止
一、什么是安保人员的体态语言
二、安保人员的英姿
三、安保人员的手势语言
四、安保人员的面部表情
人际沟通篇
第六章 安保人员人际沟通的基本理念
一、什么是人际沟通
二、人际沟通的基本原理
三、安保人员成功沟通的通用法则
四、人际沟通的礼仪和技巧
五、人际沟通中的情绪控制
第七章 安保人员的和谐工作关系
一、与上司的成功沟通
二、与下属的成功沟通

三、安保人员同事之间的和谐关系
四、建立健康向上的人际关系网络
五、如何面对批评
六、如何处理一些棘手的工作关系
语言表达篇
第八章 安保人员语言表达的基本知识
一、安保人员语言表达的基本原则与要求
二、怎样与人交谈
三、怎样开展批评
四、怎样表示拒绝
五、怎样表现幽默
六、关于谈判的一般知识
七、关于演讲的一般知识
八、常用的说服方法
第九章 安保人员语言表达技巧
一、常用的安保工作文明用语
二、怎样布置工作任务
三、怎样进行工作汇报
四、如何做好安保工作总结
五、如何开展访谈工作
附录
附录A 培训参考资料
附录B 安保人员的体形训练参考
附录C 图片参考
附录D “安全保卫礼仪与人际沟通”教学大纲
后记
参考文献

章节摘录

版权页：插图：5.沉默在谈判中处于某一特定情况下，沉默也是一种战术，这样可让对方搞不清己方的意图，有时可能作出让步。
一般在以下几种情况下沉默是有益处的：谈判陷于僵局时；几经思考拿不定主意时；问题复杂需仔细琢磨时。
但沉默也要有限度，过分沉默可能导致贻误时机，失去成交机会。
6.最后通牒在谈判某一条款时，一方对另一方说：“这样办，行不行？
不行就算了。
”对方迫于马上作出答复，完成自己肩负的使命，往往会接受本不愿接受的条件，使用这种战术时可配合一些小让步，给对方造成“机不可失，时不再来”的感觉。
但运用这一战术必须是在己方占有明显有利局势的前提下，如己方在出口商品时，此种商品是国际市场上的抢手货，在质量等方面也具有较强的竞争力。
上述技巧可以使谈判对方增加信心，减少误会，增加实现愿望的机会，及时得到对方的回报和加深双方关系等。
但是，无论是哪一种技巧的运用，都要根据具体情况，因人而异，因事而异，切不可生搬硬套。
七、关于演讲的一般知识安保人员不仅要做好自己的本职工作，还需要不断地将自己的工作经验与体会向外界表达出来，这就需要掌握演讲的技巧，抓住机会将安全保卫工作的重要意义及其中的辛苦向群众进行宣传，以便获得更多人的理解与配合，使安全保卫工作得以顺利开展。
众所周知，演讲需要口才。
所谓口才，就是口语表达能力，它是演讲的必要条件。
演讲表达的主要特点是“讲”，对演讲者来说，写好了演讲词，不一定就讲得好，正如作曲家不一定是歌唱家一样。
有文才，善于写出好的演讲词的人，不一定有口才，不一定能讲得娓娓动听。
真正的演讲家，既要善写，还要会讲；既要有文才，又要有口才。
从某种意义上说，口才比文才更为重要。
如果演讲者讲话哼哼哈哈，拖泥带水，“这个”、“那个”一大串，那么，即使演讲者有超凡脱俗的智慧，有深刻广博的思想内容，也无济于事。
“冰冻三尺，非一日之寒。
”良好的口才，往往是经过严格的口语训练培养出来的。
许多著名的演说家，他们的口才都是经过刻苦磨炼培养出来的。
例如，古希腊的演讲家德摩西尼，为了校正发音含糊不清的毛病，曾口含鹅卵石，对着大海练习朗诵。
他的这种刻苦精神永载演讲史册，令人肃然起敬。
训练口才不仅要勤练，而且要巧练。
所谓巧练，就是要练习得法，摸清规律，掌握要领。
（一）发音准确、清晰、优美以声音为主要表达手段的演讲，对语音的要求就更高，既要能准确地表达出丰富多彩的思想感情，又要悦耳赏心、清亮优美。
为此，演讲者必须认真对语音进行研究，努力使自己的声音达到最佳状态。

编辑推荐

《安全保卫礼仪与人际沟通》是高等职业教育“十二五”规划教材之一。

第一图书网, tushu007.com

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