

<<商务礼仪实训指导>>

图书基本信息

书名：<<商务礼仪实训指导>>

13位ISBN编号：9787122110893

10位ISBN编号：7122110893

出版时间：2011-7

出版时间：化学工业出版社

作者：罗元、张兰平 编

页数：199

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>

<<商务礼仪实训指导>>

前言

在现代商务活动中，礼仪几乎成了商务成功的一个关键因素，商务礼仪已经成为与每个人都密切相关的一个词语。

伴随着高等教育改革的深入，在倡导全面素质教育的今天，礼仪教育成为素质教育中必不可少的内容。礼仪课程被很多大学列为必修课，并成为学生学习、交往、沟通、求职的向导，引领大学生们成长进步。

本实训教材从商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合阐述和训练，力求脉络清晰，循序渐进，依据商务礼仪的使用场合和特点进行编排，便于学生从整体上把握礼仪实训内容。

在编写体例和形式上也进行了大胆的创新，每章设计了知识训练目标、技能培养目标、素质拓展目标、基础知识训练、实训检测、实战练习等板块，便于强化学生对知识的理解和技能的掌握，并通过大量的图片和典型案例，增强学生的感性认识，引发学生进一步的思考。

同时，本书在内容构建上着力体现高职高专的教育特色，突出“实用、适用、够用”的原则，注重学生礼仪应用能力的培养，着重突出学生听、看、做和练等亲身体验的关键环节，模拟商务活动的各种情景，通过强化训练使学生的仪表仪容、言谈举止、商业服务更加规范。

本书由张兰平、罗元编写，洪霄主审。

本书在编写过程中，参考了礼仪方面的有关书籍文献及相关资料，得到了许多领导和同事的关心和指导，在此谨向有关作者和人员表示衷心的感谢。

期待着大家在使用过程中提出宝贵意见！

编者 2006年12月 商务礼仪是指在人们商务交往中适用的礼仪规范，是在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。

学习并正确的运用商务礼仪既是一个人在内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术或交际方式，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

从个人的角度来说，掌握一定的商务礼仪有助于提高自身修养、美化形象，并能有效促进社会交往，改善人际关系，净化社会风气。

从企业的角度来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高客户满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

作为商务礼仪实训教材，本书自2007年出版以来，受到了国内高职高专院校经济管理类专业广大师生以及企事业单位商务人员的普遍好评，被较多院校采用为相关专业教材，在教学实践和企业培训过程发挥了重要的指导作用，本书也得以多次重印。

迄今为止，本书已出版5年有余，随着编者对商务礼仪领域理论研究的日益深入，以及社会培

<<商务礼仪实训指导>>

内容概要

罗元、张兰平编著的《商务礼仪实训指导（第2版）》依据商务礼仪的使用场合和特点，从仪表礼仪训练、姿态礼仪训练、表情礼仪训练、言谈礼仪训练、日常礼仪训练、办公礼仪训练、宴会礼仪训练和综合训练这八方面进行了介绍，整体结构脉络清晰，循序渐进，便于读者从整体上把握礼仪实训内容。

每个实训项目均设计了知识训练目标、技能培养目标、素质拓展目标、实训检测、实战练习、自检分析等板块，着力体现出高职高专的教育特色，突出高职高专教材的实用、适用、够用的原则，注重学生礼仪应用能力和综合素质的培养，通过模拟商务活动的各种情景对学生进行强化训练，从而使学生的仪表仪容、言谈举止、商业服务更加规范。

同时，为了检测学生的掌握和运用程度，本教材在每个实训项目中还设置了具体的实训方法和详细的实训检测表。

《商务礼仪实训指导（第2版）》具有很强的实用性和适用性，能够起到很好的实训指导效果，可作为高等院校尤其是高职高专院校经济管理类专业的实训教材，也可作为工商企业等行业服务、营销、管理等从业人员的培训教材。

<<商务礼仪实训指导>>

书籍目录

实训一 仪表礼仪训练

知识训练目标

技能培养目标

素质拓展目标

基础知识

一、仪表的概念

二、首轮效应（第一印象决定论）

三、注重仪表的意义

四、着装的基本原则

实训内容

一、着装训练

二、发型训练

三、职业淡妆训练

四、仪表与良好的卫生习惯

实训方法

实训检测

实战练习

自检分析

实训二 姿态礼仪训练

知识训练目标

技能培养目标

素质拓展目标

基础知识

一、姿态的含义

二、姿态的礼仪功能

三、姿态塑造的意义

四、姿态礼仪训练的基本要求

实训内容

一、站姿训练

二、坐姿训练

三、走姿训练

四、蹲姿训练

五、手势训练

实训方法

实训检测

实战练习

自检分析

实训三 表情礼仪训练

知识训练目标

技能培养目标

素质拓展目标

基础知识

一、表情的含义

二、表情的礼仪功能

三、表情的构成要素

<<商务礼仪实训指导>>

实训内容

- 一、笑容训练
- 二、眼神训练

实训方法

实训检测

实战练习

自检分析

实训四 言谈礼仪训练

知识训练目标

技能培养目标

素质拓展目标

基础知识

- 一、言谈的含义
- 二、言谈的礼仪功能
- 三、言谈的形式及构成要素
- 四、交谈的基本原则

实训内容

- 一、语言谈吐的基本要求
- 二、培养驾驭语言的能力
- 三、塑造言谈声音的美感
- 四、问候语的礼仪要求
- 五、礼貌语的礼仪要求
- 六、谦敬语的礼仪要求
- 七、委婉语的礼仪要求
- 八、幽默语的礼仪要求
- 九、服务语言的礼仪要求
- 十、言谈忌语
- 十一、言谈礼仪训练中需要注意的问题

实训方法

实训检测

实战练习

自检分析

实训五 日常礼仪训练

知识训练目标

技能培养目标

素质拓展目标

基础知识

- 一、日常礼仪的重要性
- 二、日常礼仪的作用

实训内容

- 一、称呼礼仪训练
- 二、问候礼仪训练
- 三、握手礼仪训练
- 四、鞠躬礼仪训练
- 五、介绍礼仪训练
- 六、递物与接物礼仪训练

实训方法

<<商务礼仪实训指导>>

实训检测

实战练习

自检分析

实训六 办公礼仪训练

知识训练目标

技能培养目标

素质拓展目标

基础知识

一、办公礼仪的含义

二、办公礼仪的重要性

三、办公礼仪的基本要求

四、同事交往的技巧

实训内容

一、接待礼仪训练

二、引路礼仪训练

三、电梯礼仪训练

四、电话礼仪训练

五、奉茶倒水礼仪训练

六、座次礼仪训练

七、仪式礼仪训练

实训方法

实训检测

实战练习

自检分析

实训七 宴会礼仪训练

知识训练目标

技能培养目标

素质拓展目标

基础知识

一、餐饮礼仪的含义

二、餐饮礼仪的功能

三、餐饮礼仪的基本原则

实训内容

一、中式宴会礼仪

二、西餐宴会礼仪

实训方法

实训检测

实战练习

自检分析

实训八 商务礼仪综合训练

知识训练目标

技能培养目标

素质拓展目标

实训内容和方法

实训检测

实战练习

参考文献

<<商务礼仪实训指导>>

章节摘录

版权页：插图：庆典的接待小组，原则上应由年轻、精干、身材与形象较好、口头表达能力和应变能力较强的男女青年组成。

接待小组成员的具体工作有以下几项。

其一，来宾的迎送。

即在举行庆祝仪式的现场迎接或送别来宾。

其二，来宾的引导。

即由专人负责为来宾带路，将其送到既定的地点。

其三，来宾的陪同。

对于某些年事已高或非常重要的来宾，应安排专人陪同始终，以便关心与照顾。

其四，来宾的接待。

即指派专人为来宾送饮料、上点心以及提供其他方面的关照。

布置庆典仪式现场。

举行庆祝仪式的现场，是庆典活动的中心地点。

对它的安排、布置是否恰如其分，往往会直接地关系到庆典留给全体出席者的印象的好坏。

依据仪式礼仪的有关规范，商务人员在布置举行庆典的现场时，需要注意的问题如下。

（a）选择地点。

在选择具体地点时，应结合庆典的规模、影响力以及本单位的实际情况来决定。

庆典仪式的现场一般选在广场上或有意义建筑物的正前门，本单位的礼堂、会议厅以及外借的大厅等，均可予以选择。

现场布置要突出喜庆、隆重的气氛，应备有标语、彩旗、横幅、气球等。

此外，还可以准备鼓乐、飞鸽等加以烘托、渲染气氛。

要注意：现场应有庆典仪式的主横幅；现场须有摆放来宾赠礼（如花篮、贺匾、纪念物等）的位置；音响或鼓乐声在节奏和音量上要加以控制，不可影响周边地区正常生活秩序；预见庆典仪式的场面规模可能会妨碍交通正常运转时，应约请交通管理部门来人协调指挥。

（b）美化环境。

在反对铺张浪费的同时，应量力而行，着力美化庆典举行现场的环境。

为了烘托出热烈、隆重、喜庆的气氛，可在现场张灯结彩、悬挂彩灯、彩带，张贴一些宣传标语，并且张挂标明庆典具体内容的大型横幅。

如果有能力，还可以请由本单位员工组成的乐队、锣鼓队届时演奏音乐或敲锣打鼓，热闹热闹。

但是这类活动应当要适度，不能热闹过度、喧宾夺主。

（c）安排场地。

在选择举行庆祝仪式的现场时，并非愈大愈好。

从理论上说，现场的大小应与出席者人数的多少成正比。

也就是说场地的大小，应同出席者人数的多少相适应。

人多地方小，拥挤不堪，会使人心烦意乱。

人少地方大，则会让来宾对本单位产生“门前冷落车马稀”的感觉。

（d）准备音响。

在举行庆典之前，务必要把音响准备好。

尤其是供来宾们讲话时使用的麦克风和传声设备，在关键时刻，绝不允许临阵“罢工”，让主持人手忙脚乱、大出洋相。

在庆典举行前后，摆放一些喜庆、欢快的乐曲，只要不抢占“主角”的位置，通常是可以的。

但是对于播放的乐曲，应先期进行审查。

<<商务礼仪实训指导>>

编辑推荐

《商务礼仪实训指导(第2版)》是高职高专“十二五”规划教材之一。

<<商务礼仪实训指导>>

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>