

<<商务新礼仪-职场精英的必备礼仪>>

图书基本信息

书名：<<商务新礼仪-职场精英的必备礼仪>>

13位ISBN编号：9787220078620

10位ISBN编号：7220078625

出版时间：2009-5

出版时间：四川人民出版社

作者：朱迪·思鲍曼

页数：223

译者：杨建锋

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>

<<商务新礼仪-职场精英的必备礼仪>>

内容概要

恰当的商务礼仪并不仅限于善待那些你不认识或不喜欢的人。

鲍曼的这本书向我们揭示了，在商务场合中对他人的尊敬行为，将会在很大程度上促进我们事业的发展。

商务礼仪只需要我们花费很少的精力，却能让他人感到更舒服，也更愿意与我们合作，并最终会给我们的事业带来非常丰厚的回报。

<<商务新礼仪-职场精英的必备礼仪>>

作者简介

作者：(美国)朱迪·思鲍曼 译者：杨建锋

<<商务新礼仪-职场精英的必备礼仪>>

书籍目录

对本书的赞誉第一章 关注细节第二章 介绍他人认识第三章 闲聊第四章 拓展人脉第五章 打电话的技巧第六章 用好电子邮件第七章 就餐礼仪第八章 作报告第九章 会议礼仪第十章 性别问题第十一章 专业服饰第十二章 商务名片第十三章 出差与国际礼仪作者及译者简介

<<商务新礼仪-职场精英的必备礼仪>>

章节摘录

第一章 关注细节曾经有两位咨询顾问（A顾问和B顾问）同时争取一位非常重要的客户。

为了做出最后的决定，这位客户决定分别和这两位咨询顾问共进午餐。

A顾问来到餐厅时，穿着卡其布的衣服、棕色休闲裤和格子袜子，披着运动休闲外套，不打领带。衣着方面比客户随意得多。

他在与客户用餐的时候总是在谈论与业务相关的内容。

餐后他还不断地联系客户，询问那天讨论的业务事项，希望能够尽快地得到答复。

B顾问赴约时西装笔挺，其正式程度甚至超过了客户。

他知道自己将面临很大的挑战，并且明白眼下最重要的工作就是和客户建立起相互信任的关系，而这次午餐无疑就是一次宝贵的机会。

他没有对客户的偏好和特征做出无端的揣测，而是为这次午餐尽可能地做最好、最周到的准备。

他首先打听好客户最喜欢去的餐厅，然后约客户在这家餐厅共进午餐。

午餐前，他提前来到这间餐厅，请餐厅工作人员为他们安排比较隐秘的位置，而且请服务员为客户预留最好的位置。

另外，他还利用客户到来之前的这段时间，弄清楚了服务员的名字以及洗手间的位置，并且预先同服务员说好，请他不要把账单拿到餐桌上来。

紧接着，他来到餐厅门口恭候客户的光临，并请客户先行入座。

他不顾及自己的爱好，完全配合客户点菜。

餐桌上的话题也都是关于家人、度假计划、夏季活动、旅游经验以及西装领子上的纪念章和政治闲谈等轻松话题。

在业务方面，B顾问只是简单地介绍了一下自己的专业经验，以及自己认为哪些方式可能对这位潜在客户最有利。

用完餐回到办公室之后，B顾问立刻给这位客户写了一个三句话的简短便笺。

他用高质感的信纸写好这个便笺，并用精致的信封封好，感谢客户能够抽出宝贵的时间和自己共进午餐，并且表达自己非常希望能有机会和这位客户一起合作。

假定这两位咨询顾问其他条件都是一样的话，您认为哪一位顾问能够得到这笔生意呢？

我们相信B顾问能够得到这笔生意。

为什么呢？

因为他愿意花心思把一些微不足道的小事情做好，并且利用这些小事情来突显自己，让客户感到自己非常受尊重。

注意细节不仅让他把自己与竞争者区别开来，而且还赢得了潜在客户的信任。

在商场上，微不足道的小事往往就是威力强大的武器。

当然，我们并不是说人们在做决策的时候，会对礼仪进行特别的考虑。

我们不相信会有人仅仅因为对方很有礼貌就决定和他做生意了。

但这个故事却提示我们：那些看起来微不足道的小事情，却极有可能会影响到别人对你的整体评价。

这些细小的差异能够让我们更清晰地了解谁更有优势争取到这位客户。

这些细小的差异也显示出谁更愿意投入时间和精力，并愿意不厌其烦地把小事情做好。

这些细节可以展现一个人对事情的兴趣以及对客户的尊重。

接到便笺的那个客户可能会想：他对其他事情是否也会如此尽心尽力，愿意不厌其烦地学习、演练，做到尽善尽美呢？

我很希望和这位观察敏锐、细心周到的人做生意。

在商场上，没有任何事情是真正微不足道的。

商场上的小事并不是不重要。

商业礼仪不仅是展现自己典雅风度的手段，更是一种表达尊重、赢得对方信任、推进相互关系的重要工具。

这些礼仪是获取商业成功不可或缺的重要支柱。

<<商务新礼仪-职场精英的必备礼仪>>

好消息是，要掌握好这些小细节并没有你想象的那么困难。

我设计了一套可以称之为4C的方法——自信（Confidence）、掌控（Control）、贡献（Contribution）、广结人缘（Connection）。

只要你用心练习，掌握好这些技巧，这些技巧就能够自然而然地融入你的个人风格。

当你能够通过肢体语言、眼神交流和行为举止，热情活泼而又真挚诚恳地运用这些技巧时，这些细节性的事情就会突显出你的个人特色以及专业素养。

接下来，我们从“自信”开始谈起，也就是说从相信自己开始谈起。

有自信的人能够散发出积极的能量、积极的精神和积极的态度。

自信发源于我们的内心。

每个人都能够表现得很自信、很潇洒。

但是如果要让人们切实地感觉到你的这种自信与潇洒是来自于你的内心的，是真实可信而非矫揉造作的，那么你就得多多练习，尽量精通各个步骤和细节。

如果你的行为让他人感觉不够真诚，就会显得矫揉造作，最后反而会破坏彼此之间的关系。

所以，必须反复演练，充分掌握小技巧，让自信自然而然地融入你的行为举止中，成为你个人风格中的一部分。

一个人能不能散发出自信的风采，将决定它是成为人际关系的助力还是阻力，也将会直接影响商务面谈、商务会议、商务关系或交易的成败。

要想建立成功的商务关系，就必须从双方认识之时开始，就表现得很有活力、充满自信、沉着稳健。

我曾经利用一个在会议室作报告的机会，向听众展示过如何让自信发挥作用。

我说了两个比较类似的开场白，但说话时所展现出来的活力以及强调的字眼却存在着很大的差异。

1. 嗨，我是朱迪思·鲍曼，今天的主题是商务礼仪，我想谈一谈自信和注意细节能够如何帮助你在商场上脱颖而出。

当我真诚而平淡地讲出上面这句话时，我面无表情、神情呆滞。

相应地，下面的观众也表现出同样的呆滞神情以及迷茫的目光。

然后，我又再重复一次。

这一回表现得生气勃勃、自信而权威，并且特别针对某些字眼加重了语气，还稍微调整了一下说话的内容。

2. 哈罗！

我是朱迪思·鲍曼，国际礼仪顾问公司的创办人。

我们是商务礼仪专家，致力于协助商业人士在商场上进一步突显自己。

当我热情、诚恳地讲出第二个版本的开场白之后，充分地展现出我的个人魅力，采用的字眼也能传递出重要的意思，浑身上下都散发着自信与活力的光彩。

大家总是对第二个版本的反应更为强烈。

这个版本能够吸引听众的注意力，使得整个屋子都弥漫着正面而积极的气氛，从而使得听众都热切期望能够尽快地听到接下来的内容。

我看到有的人在微笑，有的人在点头，有的人身体向前倾斜，认真地聆听。

很明显，我已经吸引了听众的注意力。

我一点也不诧异他们会有这样的反应，因为自信是非常有魅力的！

每个人都会自然而然地受到自信和活力的吸引。

每当看到别人散发出自信和活力时，我们就会本能地想和这样的人交往。

自信的重要元素之一是必须始终如一，即使下班时间也是这样。

假如我在街上碰见你，对你说：“嗨，杰克，近来可好？”

”你回答说：“别提了。

最近，我的小孩生病了；我又和太太吵架；我的车子又需要修理；而且我猜我还可能很快就会被炒鱿鱼。

”这时，我可能就会对你产生某种看法了。

然而，假如我问你同样的问题，你尽管有一堆麻烦事情缠身，你却回答说：“好极了，谢谢你，朱迪

<<商务新礼仪-职场精英的必备礼仪>>

思?鲍曼,你过得还好吧?

”我对你的印象可能就会大不相同。

问题的关键其实就在于：你会受到哪种人的吸引？

很明显是第二种人。

因为他充满自信与活力，从而显得非常有魅力。

因此，如果你想要加强某种联系时，就必须考虑到这方面的因素。

出人意料的是，你越是努力扮演自己的角色，表现出越多的积极态度，就越是可能会自然而然地变得更加积极、更加正面。

就这方面而言，似乎能够证明“我思故我在”的论述。

自信和活力真的是威力无穷啊！

经验丰富的专业人士只要和你握一下手，就能马上察觉出你是否自信。

他们会观察你走进房间的样子和你的言行举止、穿着打扮以及有没有与别人进行眼神交流等。

他们还会注意你的坐姿以及双手所放的位置。

这一切都能够透露出关于你的许多线索，从而影响到你和他所建立关系的基调。

这里有个简单的例子：我曾经在少女选美大会当中夺冠，也曾经担任过选美教练和比赛评审员。

我还记得第一次带领学生参加选美比赛时，就请教过一位资深的评审员。

我先说明自己一直在训练参赛者，但是对选拔程序感到非常的困惑。

我问道：“你怎么判断谁是最出色的呢？”这个评审员回答道：“面谈程序固然非常重要。

但是在他们一走进来坐在我面前的时候，我其实就已经知道谁最有可能夺冠了。

”他指的就是自信、仪态及自我展现的风采，融合了态度、仪表、举止、肢体语言和行为风格等。

即使一言不发，内在的美丽与自信也同样能够表露无遗。

<<商务新礼仪-职场精英的必备礼仪>>

编辑推荐

《商务新礼仪：职场精英的必备礼仪》中，朱迪思·鲍曼女士将详细地为身在职场的您讲述如何轻松掌握商务礼仪的绝妙艺术，帮助您在商务交际的任何细节中，如网络或电话对谈、合约协商等，甚至是午宴、晚宴等商业宴会的任何细节中都能有专业且自信的表现。

礼仪问题已是全球商务中存在的普遍问题。

《商务新礼仪：职场精英的必备礼仪》将让您在商场上无往不利，让您有正确、安全、完美无瑕的专业表现。

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>