

<<公关·礼仪·谈判>>

图书基本信息

书名：<<公关·礼仪·谈判>>

13位ISBN编号：9787301163337

10位ISBN编号：7301163339

出版时间：2011-3

出版时间：北京大学出版社

作者：韦宏

页数：330

字数：519000

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>

## <<公关·礼仪·谈判>>

### 内容概要

本教材共设置3篇15个项目。

第1篇(公关)包括领悟公关、公共关系工作的程序、组织的形象管理、危机公关和公共关系人员；第2篇(礼仪)包括礼仪——形象的灵魂，沟通的钥匙，以及个人礼仪、社交活动礼仪、商务礼仪、大学生形象塑造；第3篇(谈判)包括走进谈判、知己知彼——谈判准备、谈判过程、电话谈判和终端谈判。

本教材内容新颖、通俗生动，以简洁的语言直写核心知识，突出知识的实用性，强调实践能力的培养。

每一项目都带着具体的任务去学习、分析、思考、训练，对于提高学生的应变能力、公共关系处理技巧、礼仪修养、谈判技巧及未来的职业素质具有积极的指导意义。

本教材适用于高职高专所有专业的学生学习，可以作为经济管理专业学生的专业课程或专业基础课程教材，也可以作为其他专业学生职业素质相关课程教材，亦可作为政府、企事业单位员工的培训教材，并可为其他从事商务工作的人员提供学习参考。

## <<公关·礼仪·谈判>>

### 书籍目录

#### 第一篇 公关

##### 项目一 领悟公关

###### 任务一 公共关系是什么？

- 一、五花八门的公关定义
- 二、代表性的学说
- 三、对上述各类定义的总结
- 四、公关与营销等概念的互动

###### 任务二 公共关系的构成要素

- 一、公共关系的主体——社会组织
- 二、公共关系的客体——公众
- 三、公共关系的内容——传播

###### 任务三 公共关系的职能

- 一、采集信息
- 二、咨询决策
- 三、传播与沟通
- 四、教育引导
- 五、形象管理

##### 项目二 公共关系工作的程序

###### 任务一 公共关系调查

- 一、公共关系调查研究的内容
- 二、公共关系调查的方法

###### 任务二 公关策划

- 一、公共关系策划的特征与作用
- 二、公关策划的一般程序
- 三、公共关系策划的思维——创造性思维

###### 任务三 公共关系实施与评估

- 一、公共关系的实施
- 二、公共关系评估

##### 项目三 组织的形象管理

###### 任务一 认识组织形象

- 一、组织形象的内涵与意义
- 二、组织形象的基本指标
- 三、组织形象的定位

###### 任务二 走进cis

- 一、cis的定义
- 二、cis的发展
- 三、cis的基本功能
- 四、cis设计的基本原则

###### 任务三 cis的构成要素

- 一、理念识别(mind Identity,mi)
- 二、行为识别(behaviourIdentity,bi)
- 三、视觉识别(visuallIdentity,vi)
- 四、ci各系统构成要素的关系

###### 任务四 cis的策划方案

## <<公关·礼仪·谈判>>

- 一、 调查分析阶段
- 二、 策划设计阶段
- 三、 实施控制阶段
- 四、 公司ci应用手册

### 项目四 危机公关

#### 任务一 认识危机与危机公关

- 一、 危机公共关系的含义
- 二、 危机公关的三个阶段
- 三、 危机公关的意义

#### 任务二 危机事件处理的公关对策

- 一、 危机事件的特征
- 二、 危机事件处理的原则
- 三、 危机事件处理的程序
- 四、 危机事件处理的公关对策

#### 任务三 危机管理的预警方案——未雨绸缪

- 一、 危机的预测
- 二、 危机的预控
- 三、 危机的预演

#### 任务四 危机善后工作——在经历中学习

- 一、 为危机画上句号
- 二、 把对危机的反应记录下来
- 三、 牢记经验教训

### 项目五 公共关系人员

#### 任务一 公共关系意识

- 一、 公关意识的概念
- 二、 公共关系意识的内容
- 三、 全员公共关系意识
- 四、 公共关系意识的培养

#### 任务二 公共关系人员

- 一、 公共关系人员的角色
- 二、 公关人员的条件
- 三、 公关人员的职业道德

## 第二篇 礼仪

### 项目一 礼仪——形象的灵魂，沟通的钥匙

#### 任务一 认识礼仪

- 一、 礼仪的作用
- 二、 礼仪的含义
- 三、 礼仪的基本内容
- 四、 礼仪的特性
- 五、 礼仪的原则

#### 任务二 礼仪修养

- 一、 礼仪修养的含义
- 二、 礼仪修养的目的
- 三、 礼仪修养的提高
- 四、 礼仪主体应具备的素质
- 五、 礼仪主体心理障碍的排除

### 项目二 个人礼仪

## <<公关·礼仪·谈判>>

### 任务一 仪表礼仪

- 一、仪表
- 二、气质
- 三、风度
- 四、服饰礼仪
- 五、仪容礼仪

### 任务二 仪态礼仪

- 一、微笑
- 二、眼神
- 三、举止

### 任务三 言谈礼仪

- 一、语言类别
- 二、言谈礼仪

## 项目三 社交活动礼仪

### 任务一 日常见面礼仪

- 一、称呼
- 二、握手礼
- 三、介绍
- 四、名片礼仪
- 五、其他见面的礼节

### 任务二 赠送礼仪

- 一、选择合适的礼品
- 二、礼品的赠送
- 三、礼品的接受
- 四、国际交往中的馈赠常识
- 五、送花礼仪

### 任务三 宴会礼仪

- 一、宴会的种类
- 二、宴会的组织
- 三、宴会礼仪

### 任务四 西餐礼仪

- 一、刀叉的使用
- 二、餐巾的使用
- 三、西餐用餐方法及礼仪

## 项目四 商务礼仪

### 任务一 商务礼仪概述

- 一、商务礼仪的含义和特征
- 二、商务礼仪的作用
- 三、商务礼仪的原则

### 任务二 零售商业礼仪

- 一、售货礼仪
- 二、推销礼仪

### 任务三 商务谈判礼仪

- 一、谈判准备阶段的礼仪
- 二、谈判开局阶段的礼仪
- 三、正式谈判过程中的礼仪
- 四、签约阶段的礼仪

## <<公关·礼仪·谈判>>

### 五、商务谈判的礼仪方针

#### 项目五 大学生形象塑造

##### 任务一 形象塑造含义的理解

- 一、形象
- 二、形象塑造
- 三、公关形象塑造

##### 任务二 塑造形象从校园生活开始

- 一、大学生公关形象塑造刻不容缓
- 二、公关素质培养与公关形象塑造
- 三、塑造公关形象从校园生活开始

##### 任务三 求职应聘形象的塑造

- 一、求职应聘的外在形象塑造
- 二、内在气质与修养
- 三、求职应聘公共关系语言的运用
- 四、应聘礼仪

### 第三篇 谈判

#### 项目一 走进谈判

##### 任务一 谈判的一般考察

- 一、谈判的内涵及特征
- 二、商务谈判的内涵及特征
- 三、商务谈判的内容
- 四、商务谈判的原则

##### 任务二 商务谈判理论

- 一、谈判需要理论
- 二、商务谈判的“三方针”
- 三、哈佛“原则谈判法”

##### 任务三 商务谈判中的心理挫折

- 一、心理挫折
- 二、心理挫折对行为的影响
- 三、商务谈判与心理挫折

#### 项目二 知己知彼——谈判准备

##### 任务一 谈判人员的组织

- 一、谈判人员的素质要求
- 二、谈判人员的自我开发
- 三、谈判团队的组织
- 四、主谈与辅谈之间的分工与配合

##### 任务二 谈判信息资料的收集与整理

- 一、信息资料的搜集方法
- 二、谈判资料的整理与分析

##### 任务三 制订谈判方案

- 一、谈判目标的确定
- 二、制订切实可行的谈判方案
- 三、谈判方案的内容
- 四、评价和选择谈判方案

##### 任务四 谈判条件的准备

- 一、谈判现场的布置与安排
- 二、谈判时间的安排

## <<公关·礼仪·谈判>>

三、谈判地点的选择

四、谈判议程安排

任务五 模拟谈判

一、模拟谈判的作用

二、模拟谈判的主要任务

三、模拟谈判的方法

四、模拟谈判时应科学地做出假设

五、参加模拟谈判的人员选择

项目三 谈判过程

任务一 开局谈判

一、建立良好的谈判气氛

二、协商谈判议程

三、把握开场陈述

任务二 报价

一、报价的形式

二、如何报价

三、报价的先后次序

四、欧式报价和日式报价

任务三 磋商

一、还价

二、议价

三、让步

任务四 谈判僵局处理

一、出现僵局的原因

二、突破僵局的策略与技巧

任务五 成交

一、最后的回顾与起草备忘录

二、草拟谈判协议或合同

三、审核协议和签收

项目四 电话谈判

任务一 如何进行电话谈判

一、电话谈判的优劣势分析

二、如何进行电话谈判

任务二 电话谈判情景演示

项目五 终端谈判

任务一 如何进行终端谈判

一、谈判前的准备

二、采购方的策略

任务二 终端谈判情景演示

参考文献

章节摘录

版权页：插图：



<<公关·礼仪·谈判>>

编辑推荐

《公关·礼仪·谈判》：全国高职高专规划教材·通识课系列。

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>