第一图书网, tushu007.com

<<商务礼仪实训教程>>

图书基本信息

书名：<<商务礼仪实训教程>>

13位ISBN编号：9787302233237

10位ISBN编号：7302233233

出版时间：2010-9

出版时间：清华大学出版社

作者：杨再春，陈方丽　编著

页数：166

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

荀子说：“ 人无礼而不生，事无礼而不成，国无礼而不宁。
”礼仪修养和礼仪规范是个人立身处世，企业生存发展，国家和谐安宁的重要基石。
改革开放三十多年来，我国经济迅猛发展，商务活动日益频繁，这对从事商务及相关行业的工作人员提出了更高要求，因此学礼、用礼就成了当务之急。
商务礼仪是一门实践性非常强的应用型学科，因此，在商务礼仪教学中，学生不仅需要加强商务礼仪理论知识的学习，更重要的是要加强商务礼仪技能的训练。
基于以上考虑，我们编写了这本《商务礼仪实训教程》，目的是通过模拟商务活动的各种情景对学生进行系统和强化训练，让学生在完成具体任务的过程中学会商务礼仪知识，掌握商务人员职业岗位要求的礼仪技能和能力，从而培养学生重礼、知礼、学礼、用礼，以提高今后从事商务工作的礼仪意识和综合岗位能力。
本教材具有以下特点。
（1）体例新颖。
本教材打破了传统教材以理论为线索的章节模式，依据商务礼仪的使用场合和岗位特点，分9个项目进行了介绍和实训。
每个项目由多个任务支撑，而每个任务均以仿真、模拟或真实的工作环境为背景，设计了实训目标、任务描述、任务步骤、知识点拨模块，以明确以工作任务为导向，弓＼导和帮助学生演练任务内容，从而锻炼和提高学生的礼仪操作能力和综合岗位能力。
（2）实用性和实践性强。
本教材以学生为主体，设计相关实训内容；按照工作过程导向，通过模拟商务活动的各种情景，使学生在学习时如同置身于企业商务活动礼仪的“ 现场 ”。
这种“ 做中学、学中做、边做边学、边学边做 ”的实战训练，有助于学生“ 消化 ”教材上的理论知识，迅速掌握基本技能。
在课堂教学中，师生都以“ 做 ”为中心，在“ 做 ”中完成教与学的任务，实现了“ 教学做合一 ”。
（3）注重知识性、趣味性和互动性的有机结合。
本教材定位于可以独立使用的“ 实训教材 ”，在知识点拨部分，以“ 实用、够用 ”为原则，为具体训练提供理论上的支持；学和做的内容基本上都是商务活动的情景再现，有一定的故事情节。
一个团队不仅要完成自身的实训任务，还要与其他团队展开竞争并观摩点评，师生、生生和队队积极互动，知识性、趣味性和互动性较强，特别是“ 练一练 ”、“ 赛一赛 ”等项目体验板块，有利于检测学生的掌握和运用程度，增强学生的学习兴趣，充分调动学生学习的积极性和主动性。
（4）重视学生综合素质的养成。
商务礼仪既是一门市场营销专业的专业课，又是一门素质教育课，在每个任务中，要求把全班分成若干个团队，每位学生在团队里有明确的角色和任务，在完成具体任务的过程中，注重把专业的学习与素质训练融为一体，着力培养学生的合作意识、团队精神、竞争能力和良好的工作学习态度。

内容概要

本书着力体现高职高专的教育特色，遵循商务礼仪规范，从创新性、实用性、互动性和趣味性人手，突出商务礼仪的操作与演练，注重实际岗位能力的培养。
通过商务礼仪的操作与演练，使学生在不同商务情景下掌握不同的礼仪规范和技巧。
依据商务礼仪的使用场合和岗位特点，全书分为商务形象礼仪实训、商务会面礼仪实训、商务沟通礼仪实训、商务办公礼仪实训、商务活动礼仪实训、商务住行礼仪实训、商务用餐礼仪实训、涉外商务礼仪实训、商务礼仪综合实训9个项目。
教材定位于可以独立使用的实训教材。
每个项目分为实训目标、任务描述、任务步骤、知识点拨4个模块，项目最后设置项目体验对学生进行考核检查，具有较强的实用性和操作性，起到良好的实训指导效果。
本书可以作为高职高专院校市场营销专业及经济管理类相关专业的实训教材，也可以作为相关从业人员的业务参考用书。

书籍目录

项目1 商务形象礼仪实训　任务1.1 仪容礼仪实训　任务1.2 仪态礼仪实训　任务1.3 服饰礼仪实训　项目体验项目2 商务会面礼仪实训　任务2.1 称谓礼仪实训　任务2.2 介绍礼仪实训　任务2.3 握手礼仪实训　任务2.4 名片礼仪实训　项目体验项目3 商务沟通礼仪实训　任务3.1 探望慰问礼仪实训　任务3.2 拜访礼仪实训　任务3.3 交谈礼仪实训　任务3.4 馈赠礼仪实训　项目体验项目4 商务办公礼仪实训　任务4.1 办公环境礼仪实训　任务4.2 迎送接待礼仪实训　任务4.3 电话礼仪实训　任务4.4 文书礼仪实训　项目体验项目5 商务活动礼仪实训　任务5.1 工作会议礼仪实训　任务5.2 展览会礼仪实训　任务5.3 新闻发布会礼仪实训　任务5.4 茶话会礼仪实训　任务5.5 商务谈判礼仪实训　任务5.6 庆典活动礼仪实训　项目体验项目6 商务住行礼仪实训　任务6.1 入住宾馆礼仪实训　任务6.2 商务出行礼仪实训　项目体验项目7 商务用餐礼仪实训　任务7.1 中餐礼仪实训　任务7.2 西餐礼仪实训　任务7.3 自助餐礼仪实训　项目体验项目8 涉外商务礼仪实训　任务8.1 涉外迎送礼仪实训　任务8.2 涉外会见会谈礼仪实训　任务8.3 涉外参观游览礼仪实训　任务8.4 涉外签字礼仪实训　任务8.5 商务人员出国访问礼仪实训　项目体验项目9 商务礼仪综合实训参考文献

章节摘录

插图：1.接听电话礼仪（如图4-5所示）（1）及时接听电话铃声一响，应该立即去接，最好不要让铃声响过三遍，即所谓的“铃响不过三”。
若电话铃声响过数遍后才做出反应，会给人以不愉快的感觉。
如果因为其他原因在电话铃声响三声之后才接起电话，在接起电话后首先要说声：“对不起，让您久等了！
”在工作岗位上遇到距离自己较近的电话铃声鸣响的情况下，即便不是自己的专用电话，也应主动接听，帮助传达消息。
接听电话时，首先要问好和自报家门，如：“您好，这里是×××××公司，请问您谁？
”严禁以“喂”字开头，因为“喂”字表示是希望先知道对方是谁，在等着对方告诉你。
而且，如果“喂”时语气不好，就极易让人反感。
所以，接听电话时的问候应该是热情而亲切的“您好！
”。
如果对方首先问好，则要立即问候对方，不要一声不吭，故弄玄虚。
（3）热情友好接听电话要使用文明用语，要对对方礼貌、热情，态度要谦和、诚恳，语调要平和，音量要适中。
可用“请问您找谁？
”，“我能为您做什么？
”等礼貌用语。
对方说明要找的人，可回答：“请稍等”，然后去找。
如遇人不在，可婉转告诉对方“×××人不在办公室，请问您有什么事情需要转告吗？
”假如要找的人正在开会，则应礼貌地告诉对方并让对方迟些时候再打过来。
不要用生硬的口气说话，如“他不在”、“打错了”、“没这人”、“不知道”等。
（4）认真记录代接他人电话时，若对方有重要事情转告或记录下来时，应认真予以记录，如时间、地点、联系事宜、需要解决的问题等。
记录完毕后，应将重点内容再复述一遍，以证实是否有误。
电话记录还应包括对方的姓名、单位、联系方式、致电时间、是否需要回电等内容。
之后还应注意向相关人员及时转达电话内容，不可延误。
（5）礼貌结束要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，说一声“再见”，再挂电话，不可只管自己讲完就挂断电话。
如果确实需要自己先行结束谈话，要向对方做出解释，并真诚致歉。
通话完毕后，应等对方放下话筒后再轻轻放下电话，以示尊重。

编辑推荐

《商务礼仪实训教程》：高职高专市场营销实训系列教材。

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