

<<职业通用礼仪>>

图书基本信息

书名：<<职业通用礼仪>>

13位ISBN编号：9787302270447

10位ISBN编号：7302270449

出版时间：2011-10

出版时间：清华大学出版社

作者：张素洁 编

页数：150

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>

## <<职业通用礼仪>>

### 内容概要

本书设计了求职与就职礼仪、商务拜访与接待礼仪、商务电话与书信礼仪、商务会议礼仪、商务宴请礼仪五个单元，每个单元由情景描述、情景分析、技巧分析、相关知识、技巧训练、学习评价、课外作业七个部分组成，采用情景导向的结构设计，以培养学生依据情景和对象的变化运用礼仪技巧的能力。

本书可作为各类中等职业学校的教材，也可作为服务行业的培训教材。

## <<职业通用礼仪>>

### 书籍目录

#### 单元一 求职与就职礼仪

情景一 求职和面试礼仪

情景二 就职礼仪

#### 单元二 商务拜访与接待礼仪

情景一 商务拜访礼仪

情景二 商务接待礼仪

情景三 商务会客礼仪

#### 单元三 商务电话与书信礼仪

情景一 商务电话礼仪

情景二 商务书信礼仪

情景三 互联网联络礼仪

#### 单元四 商务会议礼仪

情景一 例会礼仪

情景二 洽谈会礼仪

情景三 茶话会礼仪

#### 单元五 商务宴请礼仪

情景一 商务酒会礼仪

情景二 中式宴会礼仪

情景三 西式宴会礼仪

## &lt;&lt;职业通用礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：3.上下楼梯的引导方式在引导客户走楼梯的时候，如果是男性接待人员，在前面引导就可以了。

如果是女性接待人员，恰巧穿短裙，那么要在引导客人上楼时说明不能在前方引领的原因，真心实意地向对方道歉，然后走在客人后方，用语言进行引领。

上楼时，请客人走在楼梯里侧，女性接待人员走在中央，配合客人的步伐引导；下楼时，女性接待人员走在客人的前面，请客人走在里侧，自己走在中间，边注意客人动静边下楼。

4.危机提醒当有的地方正在施工或者在转弯处有一根柱子，接待人员都要及时提醒客户，以免发生意外。

如果让访客受到任何人身伤害，或者受到一些惊吓，都是很不应该的，这会使访客产生不好的印象。

要让客户高高兴兴来，平平安安离开，这也是每一位接待人员的工作职责。

5.引入会客室会客室的门一般有内开与外开两种，在打开内开的门时不要急着把手放开，这样易使后面的客人受伤；如果是打开外开的门，就更要注意安全，一旦没有控制好，也容易伤到客人。

在开门时，身体要倚住门板，做一个“请”的动作，客人进去或出去后再把门轻轻关上。

（七）接待谈话时的礼节谈话的表情要自然，语气要亲切，表达要得体。

说话时可适当做些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈，不要用手指指人。

谈话时，不宜与对方离得太远，但也不要离得过近，不要拉拉扯扯、拍拍打打，不要唾沫四溅。

参加别人谈话要先打招呼，当别人在个别谈话时不要凑前旁听。

若有事需与某人说话，应待别人说完。

有人与自己主动说话，应乐于交谈。

第三者参与说话，应以握手、点头或微笑表示欢迎。

发现有人欲与自己谈话，可主动询问。

谈话中遇有急事需要处理或需要离开，应向谈话对方打招呼，表示歉意。

谈话现场超过三人时，应不时地与在场的所有人攀谈几句，不要只与一两个人说话，而不理会在场的其他人。

不要与个别人只谈两个人知道的事而冷落第三者。

如所谈问题不便让旁人知道，则应另找场合。

在交际场合，当自己讲话时要给别人发表意见的机会；当别人说话时，也应适时发表个人看法。

要善于聆听对方谈话，不轻易打断别人的发言。

一般不提与谈话内容无关的问题。

如对方谈到一些不便谈论的问题，不对此轻易表态，可转移话题。

在相互交谈时，应注视对方，以示专心。

对方发言时，不左顾右盼、心不在焉，或注视别处，显出不耐烦的样子，也不要老看手表，或做出伸懒腰、玩东西等漫不经心的动作。

谈话的内容一般不要涉及疾病、死亡等不愉快的事情，不谈一些荒诞离奇、耸人听闻、黄色淫秽的事情；一般不询问妇女的年龄、婚否，不径直询问对方履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私人生活方面的问题；与妇女谈话时，不说妇女长得胖、身体壮等语；对方不愿回答的问题不要追问，不刨根问底；对方反感的问题应表示歉意，或立即转移话题；一般谈话不批评长辈、身份高的人员，不议论当事国的内政；不讥笑、讽刺他人；也不要随便议论宗教问题。

## <<职业通用礼仪>>

### 编辑推荐

《职业通用礼仪》是中等职业教育通用能力实践教材之一。

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>