<<商务礼仪>>

图书基本信息

书名:<<商务礼仪>>

13位ISBN编号:9787312020278

10位ISBN编号:7312020275

出版时间:2006-12

出版时间:中国科学技术大学出版社

作者: 史锋编

页数:213

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>>

前言

中国素以"礼仪之邦"著称于世,讲"礼"重"仪"是我们民族世代相传的优秀传统,源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。

古人云:不知礼者,难为人也。

随着市场经济的发展,商业活动越来越全球化,人们说:不知商务礼仪者,难为商也。

商务礼仪作为一种特殊的礼仪规范,在现代社会中越来越引起商务人员的重视,成为商务人员从事商务活动的必修课和通行证。

本书基于新时代商务人员的商务交往需要,根据学生的认知规律,本着"必需、够用"的原则,循序渐进、由浅人深地阐述了商务人员从事商务活动的基本礼仪,力求通俗易懂,让学生读着有趣、教师教着顺手。

本书可作为大学生基本人文素质教育的教材。

为使本书新颖别致、生动活泼,书中穿插了"名人名言""阅读栏""知识窗""小故事""想一想""议一议"等,具有可读性、知识性、趣味性和可操作性。

本书编者大都是在高职院校从事礼仪教学的教师,有着多年的教学经验。

本书由史锋老师拟定编写大纲并担任主编,施明宪老师任副主编。

参加编写的有:安徽职业技术学院史锋(第一章、第二章、第八章和第九章)、安徽电子信息职业技术学院施明宪(第四章)、安徽职业技术学院何敏(第十章、第十一章和第十二章)、安徽电子信息职业技术学院吴冬霞(第三章)、安徽电子信息职业技术学院陶青松(第五章、第六章和第七章)。全书由史锋统稿、润色和审定,施明宪、何敏做了修改和补充。

尽管编者已付出很多努力,但由于水平有限,加上时间仓促,难免还存在着错误和遗漏,恳请专家、 同行及读者批评指正。

本书在编写中参考了大量相关书籍,在此,谨向有关作者表示衷心感谢。

编者2006年9月

<<商务礼仪>>

内容概要

随着商务活动的日趋国际化,商务礼仪成为现代商务活动中必不可少的交流工具,越来越多的企业把 熟练掌握商务礼仪作为员工基本和知识要求。

全书共分十二章,系统而简明地阐述了商务仪容礼仪、商务服饰礼仪、商务见面礼仪、商务往来礼仪、商务语言礼仪、商务宴请礼仪、商务通讯礼仪、商务仪式礼仪、商务行业礼仪、应聘礼仪和宗教与礼俗。

本书通俗易懂,具有较强的实用性、可操作性和针对性,是一本适应高职高专教育的实用教材,亦可作为商务从业人员的阅读参考书。

<<商务礼仪>>

书籍目录

前言第一章 绪 论 第一节 礼仪概述 一、礼仪及其特征 二、礼仪的起源与发展 三、礼仪 的功能与原则 第二节 商务礼仪概述 一、商务礼仪及其特征 二、商务礼仪的作用 三、商 务礼仪的修养 典型案例:一口痰吐掉一项合作第二章 商务仪容礼仪 第一节 仪 容 一、仪容仪 表 二、仪容的修饰 第二节 仪姿仪态 一、站姿 二、坐姿 三、行姿 四、表情 五、手势 典型案例:希尔顿永恒的微笑第三章 商务服饰礼仪 第一节 服 饰 一、服饰及功能 二、服饰的啄则 第二节 服饰的运用 一、常用的礼服 二、男士着装 三、女士着装 第 三节 饰物的佩戴 一、佩饰的基本原则 二、饰品的佩戴 典型案例:一个心理学试验第四章 商务见面礼仪 第一节 称呼与介绍 一、称呼 二、介绍 第二节 握手与致意 一、握手 二、致意 第三节 名片 一、名片的用途 二、名片的内容 三、名片的使用 典型案例 : 25分钟的会见换来的25万美元保险金第五章 商务往来礼仪 第一节 商务接访 一、接侍礼仪 、拜访礼仪 第二节 商务送礼 一、送礼的原则 二、送礼的艺术 典型案例:带着创意拜 访顾客第六章 商务语言礼仪 第一节 交谈礼仪 一、交谈的主题 二、交谈的技巧 三、交 谈的礼仪 第二节 商务谈判礼仪 一、商务谈判及其技巧 二、商务谈判礼仪 典型案例:愉快 的谈判开局第七章 商务宴请礼仪 第一节 宴请 一、宴请及其目的 二、宴请的形式 第二节 宴请者礼仪 一、宴请的准备 二、宴请接待礼仪 第三节赴宴者礼仪 一、中餐的礼仪 二、西餐的礼仪 三、饮酒的礼仪 典型案例:商务宴请的礼仪智慧清单第八章 商务通讯礼仪 一节 商务电信礼仪 一、电话礼仪 二、手机礼仪 三、传真往来 四、电子邮件 第二节 商务文书礼仪 一、书信礼仪 二、商务信函礼仪 典型案例:修改了六次的回执第九章 商务仪 式礼仪 第一节 开业典礼 一、筹备工作 二、开业典礼的程序及礼仪要求 第二节 剪彩仪式 一、筹备工作 二、剪彩程序 三、剪彩时的礼仪 第三节 签字仪式 一、准备工作 二、签字程序 典型案例:不欢的剪彩仪式第十章 商务行业礼仪一 第一节 公司业务礼仪 一、写字间礼仪 二、商品推销礼仪 第二节 商场服务礼仪 一、商场营业员规范一 二、柜台服务礼仪 三、超市售货礼仪 第三节 宾馆服务礼仪 一、前厅服务礼仪 二、客房服务礼 仪 三、餐厅服务礼仪 典型案例:乖巧第十一章 应聘礼仪 第一节 应聘前的礼仪 一、审视 二、履历表的准备 第二节 面试礼仪 一、面试前的准备 二、面试礼节 第三节 求 职礼仪 一、求职信礼仪 二、求职电话礼仪 三、求职电子邮件礼仪 四、笔试礼仪 典 型案例:福特应聘的故事第十二章 宗教与礼俗 第一节 宗教 一、佛教 二、基督教 三、 伊斯兰教 四、道教 第二节 世界商务礼俗 一、亚洲主要国家的礼俗与禁忌 二、欧洲、美 洲主要国家的礼俗与禁忌 三、大洋洲及非洲主要国家的礼俗与禁忌 四、我国台、港、澳地区 的习俗 典型案例:重庆国旅的成功参考文献

<<商务礼仪>>

章节摘录

如果宾客所点的菜已无货供应,值台员应礼貌致歉,求得宾客谅解。

如宾客点出菜单上没有列出的菜肴时,应尽量设法满足,不可一口回绝,可以说"请允许我马上与厨师长商量一下,尽量满足您的要求。

- "等,对所点菜肴、酒水复述一遍,请客人核对。
- 3.上菜与撤盘服务员端菜上台,要介绍菜名和特色;端菜时手指不能触及盘碟上口或浸入菜(或汤)内;菜汤切忌溅在客人衣服上。

上菜和撤盘通常遵照右上右撤、新菜向宾、女士为尊等习俗;撤盘前,应先征求客人意见,不可自以为是。

4.斟酒部分菜上台后,按照主人意思开席。

服务员应先给主宾斟酒,然后依次进行;席间,服务员站立一旁,随时按客人的要求提供斟酒服务; 斟酒时,量不宜太多,一般以八分满为宜,酒水不许滴洒在桌面上。

斟酒服务应及时、细心、操作规范而又符合卫生要求。

- 5.结账送客客人用餐完毕,服务员应用托盘把账单正面朝下地送到东道主面前,并礼貌地说:"先生,请您结账。
- "或"先生,这是您的账单。
- "客人如愿意去账台结账,应指明账台位置。

客人撤席,应为离座客人拉开座椅,提醒他们别忘带自己的物品,且送客人到餐厅门口,礼貌道别, 欢迎下次光临。

餐毕的清扫工作,应在宾客全部离去后进行,不可操之过急。

(四)团结协作餐厅服务工作是个人独自完不成的,实际上,每次接待用餐客人都是由餐厅迎宾、值台、账台、厨房等各环节通力协作完成。

因此,服务人员要重视同事间各环节的相互合作,如及时地把顾客的口味特点传达给厨房,以便饭菜 做得更加适合客人口味。

当同事与客人发生矛盾,要主动上前帮助解围,不致造成更大的影响。

相互合作也是建立在为顾客服务的基点之上,在服务过程中,对顾客哪怕有瞬问的不礼貌,都会影响 到整个服务质量。

<<商务礼仪>>

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