

<<商务礼仪与沟通>>

图书基本信息

书名：<<商务礼仪与沟通>>

13位ISBN编号：9787509537299

10位ISBN编号：7509537290

出版时间：2012-8

出版时间：中国财政经济出版社一

作者：王艳 主编

页数：170

字数：264000

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>

<<商务礼仪与沟通>>

内容概要

商务礼仪不仅是一种技巧，一种学问，更是一种品格。在商务活动中，商务礼仪不仅能有助于塑造良好的个人形象和企业形象，还是人际关系的润滑剂、企业利润的无形创造者。随着社会分工的不断细分，员工商务礼仪、商务沟通能力、商务谈判能力在各个行业发挥出越来越重要的作用。在激烈的市场竞争背景下，产品间的差异化已经越来越小，人们逐渐发现了商务礼仪、商务沟通和商务谈判的能力的差异化将直接影响企业的生存和发展。

商务礼仪、商务沟通、商务谈判知识的获取和能力的形成需要优质的职业教育。而优质的商务礼仪与沟通方面的职业教育离不开一本好的教材。

此教材根据编者近8年在企事业单位进行商务礼仪、销售技巧、沟通技巧的培训经验和教学经验，与多家职业院校专业教师和企业单位合作编写而成。《高职高专财经类专业规划教材：商务礼仪与沟通》除符合社会需求和符合高职院校学生的学情特点外，最大的优点是实用性强，通俗易懂，有利于学生的接受，也能为正在寻找工作或找到工作的职场新人所用。

《高职高专财经类专业规划教材：商务礼仪与沟通》遵循实用、适用、好用、管用的原则介绍商务礼仪、简单商务沟通、复杂商务沟通。内容涵盖了商务形象礼仪、商务社交礼仪、求职面试沟通、营销沟通、管理沟通、交易会谈判、一般货物买卖谈判、合同索赔谈判等，适用于商务类、外贸类及销售管理类专业的学生，也可供商务人员在商务活动中参考。

《高职高专财经类专业规划教材：商务礼仪与沟通》编写者不仅有长期从事商务礼仪、商务沟通、商务谈判教学研究工作的中青年教师，有较强的理论功底和娴熟的实务能力，还有企业实践专家参与教学内容的审定。

<<商务礼仪与沟通>>

书籍目录

第一部分 商务礼仪

学习情景一 商务形象礼仪

学习子情景一 仪容礼仪

学习子情景二 仪表礼仪

学习子情景三 仪态礼仪

学习情景二 商务社交礼仪

学习子情景一 电话礼仪

学习子情景二 见面礼仪

学习子情景三 倾听礼仪

学习子情景四 接待礼仪

学习子情景五 位次排列礼仪

学习子情景六 宴请礼仪

第二部分 一般商务沟通

学习情景三 求职面试沟通

学习情景四 营销沟通

学习子情景一 电话营销沟通

学习子情景二 网络营销沟通

学习情景五 管理沟通

学习子情景一 与上司的沟通

学习子情景二 与同事的沟通

学习子情景三 与下属的沟通

第三部分 复杂商务沟通——商务谈判

学习情景六 交易会谈判

学习情景七 一般货物买卖合同谈判

学习子情景一 谈判队伍的组建

学习子情景二 谈判方案的制定

学习子情景三 谈判过程

学习情景八 合同索赔的谈判

附录 各国风俗与禁忌

参考文献

<<商务礼仪与沟通>>

章节摘录

版权页：插图：交流式自我介绍也叫社交式自我介绍或沟通式自我介绍，是一种刻意寻求交往对象进一步交流的介绍方式，希望对方认识自己、了解自己、与自己建立联系。

这种介绍可以包括本人的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣以及与交往对象的某些熟人的关系等。

如：“您好，我叫张三，现在广州工作。

曾在××实验中学读书，我想我们是校友，对吗？

” 礼仪式自我介绍是一种表示对于交往对象友好、敬意的自我介绍。

适用于讲座、报告会、庆典等正规而又隆重的场合。

这种自我介绍除了姓名、单位、职务外，还应该加入一些适宜的谦辞和敬语，以表示对他人的尊敬。

如“女士们、先生们，大家上午好！

我叫王英，是博思管理咨询公司的人力资源部经理。

我谨代表本公司热烈欢迎各位来宾莅临指导，谢谢大家的支持。

” 问答式自我介绍主要适用于应试、应聘和公务交往。

这种介绍形式的内容主要包括自己的一些基本情况、特长爱好，有哪些优势能胜任该工作，以给面试官留下好印象，觉得自己有一定的工作能力。

同时，还要根据现场的情况，见机行事地介绍一些问题。

（2）自我介绍礼仪。

自我介绍要控制好时间。

自我介绍要简洁、言简意赅，尽可能地节省时间，以半分钟左右为佳，不宜超过一分钟，而且愈短愈好。

话说得多了，不仅显得罗嗦，而且交往对象也未必记得住。

为了节省时间，作自我介绍时，还可利用名片、介绍信加以辅助。

自我介绍的内容要真实完整。

进行自我介绍时所表达的各项内容，一定要实事求是，真实可信。

过分谦虚，一味贬低自己去讨好别人，或者自吹自擂，夸大其词，都是不可取的。

自我介绍的态度要诚恳。

作自我介绍时态度要保持自然、友善、亲切、随和，整体上讲求落落大方、彬彬有礼，不能虚张声势、轻浮夸张、矫揉造作。

2.为他人作介绍（1）介绍的正确顺序。

介绍时要坚持受到尊重的一方有了解对方的优先权的原则。

为他人作介绍的先后顺序大体上有以下几种：把职位低者介绍给职位高者；把晚辈介绍给长辈；把男士介绍给女士；将客人介绍给主人；把未婚者介绍给已婚者；将与自己熟悉、关系密切的介绍给与自己不熟、关系不密切的；把家人介绍给朋友和同事；把本国同事介绍给外国同事。

（2）介绍他人时的礼节要点。

介绍者为被介绍者介绍之前，最好先征求一下被介绍双方的个人意愿，不要贸然行事，让被介绍者感到措手不及。

介绍时应特别注意介绍的姿态与动作，手势表达应注意手心向上示意他人，切忌指点他人，有失尊重。

（三）名片礼仪 1.取名片 名片应事先准备好，放在易取的地方，不要现从包、名片夹里取，以免出现临时慌乱找寻不到名片的尴尬局面。

<<商务礼仪与沟通>>

编辑推荐

《高职高专财经类专业规划教材:商务礼仪与沟通》由中国财政经济出版社出版。

<<商务礼仪与沟通>>

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>