

<<现代公关礼仪>>

图书基本信息

书名：<<现代公关礼仪>>

13位ISBN编号：9787509609743

10位ISBN编号：7509609747

出版时间：2010-6

出版时间：经济管理出版社

作者：张岩松

页数：294

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>

## &lt;&lt;现代公关礼仪&gt;&gt;

## 前言

公共关系和礼仪是现代人取得成功的“利器”，是通向现代市场经济的“通行证”。随着我国加入世界贸易组织，进一步走向开放与国际社会接轨已成必然，而在开放的社会系统中，每一个社会组织和个人都需要在广泛的、频繁的社会交往中谋求自身的发展，争取事业的成功。

因此，掌握公共关系和交际礼仪已成为现代社会现代人必备的素质之一。

鉴于此，我们将公共关系与现代礼仪有机结合，编写了《现代公关礼仪》一书。

《现代公关礼仪》将以全新的思维方式和现代意识培养并强化读者的公关：意识，使其自然而然地由注重组织形象进而注重个人形象，提高自身素质；它将培养你尊重他人的观念，这将使你时刻受到他人的尊重；它将强调真情的沟通，这将使你身边的矛盾逐一化解；它不仅向你传授公共关系和礼仪知识，而且还有助于提高你的组织领导能力、创新能力、社交能力、表达能力、控制能力、应变能力和实际操作能力；它将传授给你许多工作技巧与方式方法，如谈判策略、演讲艺术、专题活动组织、公共关系处理等都将给你有益的启迪，使你的工作事半功倍，事业兴旺发达。

《现代公关礼仪》是公共关系人员、市场营销人员、商业服务人员等各界人士了解公共关系礼仪，提高自身素养，增强公关意识的实用手册。

它还可作为各类高等学校提高大学生公关基本素质的教材和训练用书。

本书由张岩松、王雪茹、高琳编著，张岩松编写了第一章至第三章、第四章第一节至第三节、第五章和第七章，王雪茹编写了第六章第一节和第三节，高琳编写了第四章第四节和第六章第二节，包红君、刘爱琴承担了本书有关资料的检索和收集工作，李健、张昀、穆秀英、那丽萍、房红怡、孟囡、佟昌杰、王洪亮、鲍文玉、于丽娟、张朝晖、孙培岩、王又昀、胡杨、周宏波进行了文字录入工作，赵祖迪、屈剑进行了图片制作工作，全书最后由高琳总校。

本书编写过程中，参考了大量报刊文献，吸收了专家学者最新的研究成果，限于篇幅仅列出了主要参考书目，在此向各位专家学者表示衷心的感谢。

有些资料是参考互联网上发布或转发的信息，其中有些已无法查明出处，在此亦向各位原作者所付出的辛勤劳动表示衷心的感谢。

本书的出版也得到了经济管理出版社的大力支持与帮助，在此一并致谢。

因作者学识有限，对书中的不足之处，敬请读者多多指正。

## <<现代公关礼仪>>

### 内容概要

本书对礼仪、公关礼仪的基本内涵进行了探讨，从公关人员礼仪、公关日常礼仪、公关活动礼仪、公关谈判艺术、公关演讲艺术和国际公关礼仪七个方面构建了现代公关礼仪的内容体系。每章设计了“拓展阅读”、“案例讨论”、“思考与训练”栏目，分别将精选的美文、典型的案例和方便实用的训练题呈现给读者，使读者开阔视野、启迪思维，不断深化对礼仪知识的学习和把握。

本书体例新颖，内容翔实，深入浅出，融理论性、实践性、知识性、趣味性和可操作性于一体，是公共关系人员、市场营销人员、商业服务人员等各界人士了解公共关系礼仪，提高自身素养，增强公关意识的实用手册。

同时，它还可作为各类高等学校提高大学生公关基本素质的教材和训练用书。

## &lt;&lt;现代公关礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 公关礼仪基础 第一节 礼仪概述 一、礼仪的内容 二、礼仪的特性 三、礼仪的原则 第二节 公关礼仪 一、公关礼仪的内涵 二、公关礼仪的特性 三、公关礼仪的作用 第三节 礼仪与公关礼仪的关系 一、礼仪与公共关系的关系 二、礼仪与公关礼仪的关系 拓展阅读 教养的证据 案例讨论 修养是第一课 缺礼的女经理 小处不可随便 思考与训练

第二章 公关人员礼仪 第一节 公关人员的礼仪形象 一、良好的仪容 二、得体的着装 三、优美的仪态 四、文明的语言 第二节 公关人员的职业素养 一、成熟的人格形象 二、完整的知识体系 三、全面的能力结构 第三节 公关人员的礼仪修养 一、公关人员礼仪修养的途径 二、公关人员的素质测量 拓展阅读 镜头中的形象 案例讨论 小节的象征 为何外商对她敬而远之 微笑的魅力 思考与训练

第三章 公关日常礼仪 第一节 见面的礼节 一、称呼 二、打招呼 三、介绍 四、握手 五、名片 第二节 电话的礼节 一、电话语言要求 二、接电话 三、打电话 四、使用手机的礼仪 第三节 馈赠的礼节 一、馈赠礼品的标准 二、馈赠礼品的场合 三、馈赠礼品的礼仪 四、接受馈赠的礼仪 五、赠花的礼仪 第四节 拜访接待礼节 一、拜访 二、接待 第五节 交谈的礼节 一、讲究语言艺术 二、使用礼貌用语 三、有效选择话题 四、学做最佳听众 五、掌握闲谈技巧 六、弥补言行失误 七、避免冷场发生 第六节 差旅出行礼节 一、差旅出行的准备 二、乘交通工具礼仪 三、宾馆住宿礼仪 第七节 工作交往的艺术 一、办公室的一般礼仪规范 二、与上司交往的艺术 三、与同事交往的艺术 四、与下级交往的艺术 五、与异性交往的艺术 第八节 公众异议的处理 一、公众异议的分类 二、公众异议处理的原则与技巧 三、公众来电、来信、来访的接待礼仪 拓展阅读 东京电力工作场所的礼仪规范 案例讨论 金先生的失礼之处 王先生乘车 不失时机的寒暄 思考与训练

第四章 公关活动礼仪 第一节 商务会议的礼仪 一、商务会议的筹备 二、商务会议的环境礼仪 三、商务会议的服务礼仪 四、商务洽谈礼仪 第二节 仪式活动的礼仪 一、签字仪式 二、开业仪式 三、剪彩仪式 第三节 宴会与舞会的礼仪 一、宴会的礼仪 二、舞会的礼仪 第四节 公关推销的礼仪 一、外出登门推销礼仪 二、组织来客推销礼仪 三、电话推销礼仪 四、推销中公关语言艺术运用 拓展阅读 礼仪活动的执著、细致与艰辛 案例讨论 嘉宾们即将到来 狼狈不堪的签约仪式 经理室的对话 思考与训练

第五章 公关谈判艺术 第一节 公关谈判概述 一、谈判与公关谈判 二、公关谈判的准备 三、公关谈判的各阶段礼仪 第二节 公关谈判策略 一、让步策略 二、忍耐策略 三、休会策略 四、出其不意策略 五、解剖“死线”策略 六、以攻为守策略 七、运用代理人策略 第三节 公关谈判的技巧 一、积极倾听,用心理解 .....第六章 公关演讲艺术第七章 国际公关礼仪附录:礼仪相关网址主要参考文献

## &lt;&lt;现代公关礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：(3) 保持手部卫生。

在每个人的身上，手是与外界进行直接接触最多的一个部位，它最容易沾染脏东西，所以必须勤洗手，除饭前、便后外，还要在一切应当有必要对其讲究一下卫生的时候洗手。

还要常剪手指甲，绝不要留长指甲，因为它不符合礼仪人员的身份，还会藏污纳垢，给人不讲卫生的印象，所以要经常剪。

手指甲的长度以不长过手指指尖为宜。

(4) 注意口腔卫生。

坚持每天刷牙，消除口腔异味，维护口腔卫生，是非常必要的。

有可能的话，在吃完每顿饭以后都要刷一次牙，切勿用以水漱口和咀嚼口香糖一类无效的方法来替代刷牙。

还要养成平日不吃生蒜、生葱和韭菜一类带刺激性气味的食物的良好习惯，免得在工作中担心自己说话“带味道”，或是使接近自己的人感到不快。

(5) 保持发部整洁。

首先是清洗头发。

除了要注意采用正确的方式方法之外，最重要的是要对头发定期清洗，并且坚持不懈。

一般认为，每周至少应当对自己的头发清洗两三次。

其次是修剪头发。

与清洗头发一样，修剪头发同样需要定期进行，并且持之以恒。

在正常情况之下，通常应当每半个月左右修剪一次自己的头发。

至少，也要确保每个月修剪头发一次。

否则，自己的头发便难有“秩序”可言。

最后是梳理头发。

梳理头发是每天必做之事，而且往往应当不止一次。

按照常规，在下述情况下皆应自觉梳理一下自己的头发。

一是出门上班前，二是换装上岗前，三是摘下帽子时，四是下班回家时，五是其他必要时。

在梳理自己的头发时，还有三点应予注意：一是梳理头发不宜当众进行。

作为私人事务，梳理头发时当然应当避开外人。

二是梳理头发不宜直接下手，最好随身携带一把发梳，以便必要时梳理头发之用。

不到万不得已，千万不要以手指去代替发梳。

三是断发、头屑不宜随手乱扔。

梳理头发时，难免会产生少许断发、头屑等。

信手乱扔，是缺乏教养的表现。

2. 化妆适度在职业活动中，适当化妆，不仅是职业工作的需要，同时也是对他人尊重的一种表现。

做任何事情都贵在适度，化妆也不例外，过分醉心于美容，妆化得太过浓艳，不仅有损于皮肤的健康，而且还有损于别人的观瞻。

因此，化妆适度是仪容美的基本要求。

美容化妆必须坚持美化、自然、协调的原则。

(1) 美化原则。

每一个化妆的人都希望化妆能使自己变得更美丽，这是无疑的。

但事实上，这些人以为把各种色彩涂抹在脸的相应部位就自然美了，这是错误的。

我们看到许多幼儿园的孩子被阿姨化妆化得脸上一团红、眼睛一团黑，变得又凶又老气，孩子的天真可爱荡然无存，这样的化妆不是美了，而是丑了。

## <<现代公关礼仪>>

### 编辑推荐

《现代公关礼仪(第2版)》是由经济管理出版社出版的。

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>