

<<文秘职业教育实用系列教材>>

图书基本信息

书名：<<文秘职业教育实用系列教材>>

13位ISBN编号：9787510041716

10位ISBN编号：7510041716

出版时间：2012-1

出版时间：佟景渝 世界图书出版广东有限公司 (2012-01出版)

作者：佟景渝 编

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>

<<文秘职业教育实用系列教材>>

内容概要

《文秘职业教育实用系列教材:现代礼仪实务》共分三章：个人形象礼仪、常用社交礼仪、常用商务礼仪，内容包括：仪容、仪表、仪态、称谓礼仪、介绍礼仪、握手礼仪等。

为适应职业院校学生的学习习惯，《文秘职业教育实用系列教材:现代礼仪实务》在编排形式上讲求文字凝练，图文并茂，通过组织人力物力精心拍摄了一组人物图片，使礼仪规范更加直观、易学。

为突破传统课堂的限制，根据不同学校教学硬件、专业课时不一而足的实际情况，《文秘职业教育实用系列教材:现代礼仪实务》专门设置“情景训练”“知识巩固”，让学生通过模拟训练、课后总结，在“听”“说”“看”“演”“练”中增强学习体验和印象。

除此以外，还设置有“知识拓展”“案例回放”，使单一的教材立体化，课堂“活”起来。

教师可根据实际情况，结合学生专业特点选择使用。

<<文秘职业教育实用系列教材>>

书籍目录

第一章个人形象礼仪 第一节仪容 第二节仪表 第三节仪态 第二章常用社交礼仪 第一节称谓礼仪 第二节介绍礼仪 第三节握手礼仪 第四节名片礼仪 第五节交谈礼仪 第六节电函礼仪 第七节拜访礼仪 第八节馈赠礼仪 第三章常用商务礼仪 第一节办公室日常礼仪 第二节接待礼仪 第三节商务活动礼仪 第四节差旅礼仪 第五节宴请礼仪 第六节求职礼仪 第七节涉外礼仪

章节摘录

版权页：插图：1.交谈前的“寒暄”寒暄，《现代汉语词典》解释为：见面时谈天气冷暖之类的应酬话。

通俗地说就是问寒问暖。

音乐始于序曲，交谈起于寒暄。

寒暄是交谈的导入阶段，是交谈的第一礼仪程序，是双向的感情交流，具有联络感情的基本功能，可以为交谈作情绪情感的铺垫，具有情感导入作用。

寒暄主要有3种类型，见表2—16。

寒暄语的运用没有一成不变的模式，需要根据实际的环境、条件、对象以及双方见面时的感受来选择，一般只要让人感到自然、亲切，没有陌生感、做作感就行。

2.交谈中的语言技巧 成功的谈话，关键在于能否促进感情的交流，而不是一定要表现出机智的语句或者是雄辩的口才。

一般而言，具备语惊四座能力的人为数并不多，但是我们可以通过掌握一定的谈话技巧，清晰准确地表达自己的观点和感情，促进交谈的顺利进行。

(1) 幽默法。

幽默诙谐的语言，是人们思想学识、智慧和灵感交汇于语言运用中的结晶，是以愉悦的方式让别人获得精神快感的一种语言形式。

幽默语言的一个重要特点，是“智”，幽默正是多智和急智的表现。

善于使用幽默的语言技巧，有助于创造轻松愉快的谈话气氛。

英国著名的戏剧家萧伯纳，以幽默闻名于世。

他不但拥有机智的应变能力、诙谐的言辞风格，而且具有爽朗宽容的性格。

有一次，萧伯纳在街上被冒失的年轻人骑车撞倒在地，肇事者慌忙下车，一脸惶恐地再三道歉，十分紧张。

萧伯纳站起来拍拍身上的灰土，以一种惋惜的神情对骑车人摇头说道：“不，先生，您比我更不幸，要是您再加点劲，那就会作为撞死萧伯纳的好汉而名垂青史啦！”

一场虚惊就这样被他化解于无形之中。

(2) 委婉法。

委婉语在希腊语中是“谈吐优雅”的意思。

通过一定的措词，不直接陈述令对方反感、不快的事情，而以文雅、得体、含蓄的语言方式表达，这就叫措辞委婉。

例如，在用餐时需要去洗手间，如果直接说：“我去上个厕所”，会显得较粗俗，换成“抱歉，我需要出去一下”，则显得较含蓄。

还有就是访客停留时间过长，需要请其离开时，直接说：“你待的时间太长，影响我工作”，显然不合适，而应说：“知道您也挺忙的，我就不占用您的宝贵时间了”，委婉地送客更能令访客接受。

(3) 礼貌拒绝法。

在工作中和与人交往的场合中，难免会碰到一些不合理的要求或者令自己为难的事情，这种时候需要我们适当地拒绝。

为了使被拒绝者能够理解自己的心情，又不伤害他人的自尊心和面子，在拒绝时，一定要态度诚恳，用词礼貌委婉。

例如，有同事因为上司老是刻意刁难自己，出于气愤而叫你和他一起出卖公司利益获取非法收入，违法犯法的事情你不想做，可是直接说“不”，但拒绝对方太直白，不如婉言回绝：“我很理解你的心情，但这样做对你我都没有好处”。

在一次记者招待会上，有位外国记者问陈毅：“陈毅市长，中国已经成功地发射了第一、第二颗卫星，请问第三颗卫星何时发射？”

陈毅微微一笑，很真诚地回答说：“我不知道这是不是秘密。”

记者说“不是”之后，陈毅紧接着回答：“那么，既然不是秘密，你肯定知道了。”

<<文秘职业教育实用系列教材>>

”陈毅镇定自若地避开了外国记者的刁难。

3.交谈中的赞美 马克·吐温曾经说过一句幽默而富有哲理的话：“听一次恭维话，我可以多活两个月

。”交谈需要赞美，交谈中适度赞美他人非常重要。

赞美是促进沟通顺利进行的有效良方，是交流双方互动的最佳润滑剂。

<<文秘职业教育实用系列教材>>

编辑推荐

《文秘职业教育实用系列教材:现代礼仪实务》以国家职业标准为依据,以国情和俗成为根本,把文化与修养、知识与能力、传承与发展紧密结合,以“实用、够用”的原则精心设计知识与能力结构,期望学生通过本课程的学习,养成良好的日常礼仪习惯,全面提升综合素养。

<<文秘职业教育实用系列教材>>

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>