第一图书网, tushu007.com

<<员工礼仪>>

图书基本信息

书名：<<员工礼仪>>

13位ISBN编号：9787516402207

10位ISBN编号：7516402206

出版时间：2013-1

出版时间：檀娴颖 企业管理出版社 (2013-01出版)

作者：檀娴颖

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

内容概要

《企业员工职业素养提升书系:员工礼仪》是企业员工职业素养提升书系，礼仪是职场大智慧，工作中懂得以礼待人，以礼做事，做一个受人欢迎和敬佩的职场人，眼睛是心灵的窗户，微笑是美丽的化身，礼仪是你走向职场成功的通行证！

第一图书网, tushu007.com

作者简介

檀娴颖，西安交大工商管理硕士、中国礼仪文化研究会理事、经理人认证特聘专家、国家注册培训师、世界权威色彩机构CMB国际认证色彩顾问、河北省图书馆特邀高级礼仪推广讲师、河北师范大学特邀讲师。
八年企业培训师经历，多年一直从事职业化、人际沟通、商务礼仪、服务技巧、服务营销等课程的教学。
旨在从职业形象、礼仪行为规范、服务技巧、高效沟通与投诉处理能力等等各个方面着手，提升服务质量与企业形象，培养客户忠诚度。
多次给企业、酒店、银行、医院、等企事业单位的服务人员进行服务意识和服务礼仪以及职业形象的培训，现为多家著名企业的培训顾问，听课学员已达数万人。

<<员工礼仪>>

书籍目录

第一章工作多讲礼，树立职场专业好形象 第一节职场中称呼问候的礼仪 第二节礼多人不怪，“谢谢”要多说 第三节时刻保持桌面的整洁 第四节免谈“不安全”话题 第五节时间观念很重要，迟到早退要不得 第六节不随便翻看别人的东西 第七节手机铃声乱设会失礼仪 第八节把握人与人之间距离的分寸 第九节电子邮件礼仪知多少 第十节不可当众指责或反驳上司 第十一节向上司汇报工作时的礼仪 第二章谈吐得体，获得职场好人缘 第一节看着对方的眼睛说话，方显真诚 第二节声音传递态度，注意声音的把控 第三节语速要适中，吐字要清晰 第四节不要随便打断别人的话 第五节倾听的神奇力量 第六节学会委婉地说“不” 第七节探隐私是交谈的大忌 第八节幽默是交流的润滑剂 第九节“赞”比“弹”更有力 第十节你不可不知的电话礼仪 第十一节那些消极口头禅，能不说则不说 第三章举止文雅，为你的职场魅力加分 第一节站有站姿，站出来的挺拔之美 第二节坐有坐姿，坐出来的静态之美 第三节行有行姿，走出来的动态之美 第四节蹲有蹲姿，蹲要蹲得自然大方 第五节公共场所杜绝不雅动作 第六节微笑是最好的名片 第七节握手的礼仪 第四章穿着有品位，打造漂亮职业好形象 第一节职场形象，一切从“头”开始 第二节职场男士西装穿着有谋略 第三节公文包的使用礼仪 第四节工作场合，女士最好穿套装 第五节衣着应因时因地而异 第六节妆容淡雅清新，为个人魅力加分 第七节女士衣着暴露惹人厌 第八节用点香水，尽显优雅知性美 第九节职场饰物佩戴的学问 第十节那些你不容忽视的着装小细节 第五章会议礼仪，做一个有礼的与会人 第一节会前了解清楚会议的主题和流程 第二节会议位置安排有规则，切莫坐错位 第三节会上不可做与会议无关的事情 第四节积极参与到会议的讨论中 第五节发言时的注意事项 第六节做好会议记录 第六章谈判有礼，走共赢的商务之道 第一节做好谈判前的准备 第二节营造良好第一印象 第三节守信用，拒绝欺骗和隐瞒 第四节带着思考去倾听对方 第五节遇到分歧，要学会求同存异 第六节控制情绪，避免谈判破裂 第七节签约仪式上的礼仪 第七章有礼接待，让客户宾至如归 第一节提前做好详细接待方案 第二节机场、车站接人的注意事项 第三节彬彬有礼的自我介绍 第四节乘车的礼节 第五节交换名片的礼节 第六节做一个有礼的引导人 第七节电梯礼仪，礼小意不小 第八节送客之时，礼数要周全 第八章宴会知礼，留下知情识趣好印象 第一节饭桌座次有学问 第二节点菜点的不是“菜”而是“礼” 第三节饭桌上，注意你的吃相 第四节适当参与话题，切忌闷头吃 第五节斟茶敬酒不可不知的礼节 第六节中餐餐具使用的礼仪 第七节西餐餐具使用的礼仪 第八节自助餐也不能太随便 第九节买单结账，细节中藏礼仪 弟九章学会送礼，疏通你的职场之路 第一节送礼就要送到心坎上 第二节送礼也要讲时机 第三节每逢节日必问候 第四节礼物包装也很显“礼” 第五节礼尚往来，有收礼就要有回礼 第六节托送礼物，记得附上名片 第七节给外国友人送礼注意事项 第十章社交有礼，助你八面玲珑走四方 第一节职场交谈中，善用客套话 第二节守时是一种美德 第三节永不落伍的“女士优先”原则 第四节以最快速度记住别人的名字 第五节善于运用空间距离 第六节善于运用肢体语言 第七节翩翩舞姿惹人羡 第八节探病慰问不可忽视礼节

章节摘录

版权页： 除了要参与到话题中，饭局上要做到活跃气氛，不说失礼的话，以下几点是要注意的：1.众欢同乐，切忌私语。
大多数酒宴宾客都较多，所以应尽量多谈论一些大部分人能够参与的话题，得到多数人的认同。
因为个人的兴趣爱好、知识面不同，所以话题尽量不要太偏，避免唯我独尊，天南海北，神侃无边，出现跑题现象，而忽略了众人。
特别是尽量不要与人贴耳小声私语，给别人一种神秘感，往往会产生“ 就你俩好 ”的嫉妒心理，影响喝酒的效果。
2.瞄准宾主，把握大局。
大多数酒宴都有一个主题，也就是喝酒的目的。
赴宴时首先应环视一下各位的神态表情，分清主次，不要单纯地为了喝酒而喝酒，而失去交友的好机会，更不要让某些哗众取宠的酒徒搅乱东道主的意思。
3.语言得当，诙谐幽默。
酒桌上可以显示出一个人的才华、常识、修养和交际风度，有时一句诙谐幽默的语言，会给客人留下很深的印象，使人无形中对你产生好感。
所以，应该知道什么时候该说什么话，语言得当，诙谐幽默很关键。
4.察言观色，了解人心。
要想在酒桌上得到大家的赞赏，就必须学会察言观色。
因为与人交际，就要了解人心，左右逢源，才能演好酒桌上的角色。
5.锋芒渐射，稳坐泰山。
酒席宴上要看清场合，正确估价自己的实力，不要太冲动，尽量保留一些酒力和说话的分寸，既不让别人小看自己又不要过分地表露自身，选择适当的机会，逐渐放射自己的锋芒，才能稳坐泰山，不致给别人产生“ 就这点能力 ”的想法，使大家不敢低估你的实力。
第五节斟茶敬酒不可不知的礼节 接待过程必然包括为客人安排饭局，饭局之上斟茶敬酒是在所难免的。
但是饭桌上斟茶敬酒也有很多学问讲究和礼仪细节，是接待工作中必须要注意的。
景涛所在的公司是一个小型私企，一次，景涛约了一家软件开发公司的经理谈业务，吃饭的时候，便带去了公司的公关部同事。
可是这个同事是个新手，没有什么经验，但表现得却相当热情，而问题则恰恰出现在“ 热情 ”上。
对方公司的经理是个豪爽的北方男人，整个吃饭的过程中，始终酒杯不离手。
但是，景涛担心，如果对方真的喝醉了，那么这次的饭局就没有充分发挥其作用。
所以，自始至终景涛劝酒只是点到为止。
喝到时机成熟景涛正准备与对方经理切入正题时，对方说了一句：“ 不喝不实在。
”景涛的同事在一旁有些按捺不住了，一杯接一杯地向对方公司的经理敬酒。
眼看对方经理都喝了，景涛也不得不陪着。
连续喝了一通酒后，对方经理已有醉意，而当景涛再想与他谈合作时，双方都已经支持不住了。
本来恰到好处的谈话氛围，却被这位经验不足的公关同事打乱了，最后景涛只好作罢。

编辑推荐

《企业员工职业素养提升书系:员工礼仪》由北京企业管理出版社出版。

第一图书网, tushu007.com

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