第一图书网, tushu007.com

<<实用礼仪全书>>

图书基本信息

书名：<<实用礼仪全书>>

13位ISBN编号：9787563929597

10位ISBN编号：7563929592

出版时间：2012-1

出版时间：北京工业大学出版社

作者：余柏

页数：454

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

全书围绕实用礼仪，以角色配场景，以范例示规范，精选了商务、职场、餐饮、馈赠、节日、公关、婚丧等二十种场景类型的礼仪规范、要点，礼仪讲解生动鲜活，寓情理于规范之中，阐释深入浅出、明白易懂、全面实用。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

第一章　实用礼仪概要
　第一节　实用礼仪的内涵
　第二节　实用礼仪的特点
　第三节　实用礼仪的原则
　第四节　常见礼仪禁忌
第二章　商务礼仪
　第一节　商务接待礼仪
　　迎宾的礼仪
　　送宾的礼仪
　　受接待方的回应礼仪
　第二节　商务洽谈推销礼仪
　　谈判礼仪
　　洽谈礼仪
　　推销礼仪
　第三节　商务仪式礼仪
　　主办方在开业典礼上的礼仪
　　主办方在公司庆典上的礼仪
　　主要嘉宾在剪彩仪式上的礼仪
　　签约仪式上的礼仪
　　主办方在新闻发布会上的礼仪
　　相关人员召开记者招待会的礼仪
　第四节　商务服务礼仪
　　售货柜台的接待礼仪
　　普通商店的接待礼仪
　　大型商场的接待礼仪
　　饭店的服务礼仪
第三章　职场礼仪
　第一节　公务员职场礼仪
　　迎接检查团（考察团）的礼仪
　　参加会议时的礼仪
　　在工作场合的礼仪
　　在公共场合的礼仪
　第二节　事业单位人员职场礼仪
　　教师在学校的礼仪
　　医生在医院的礼仪
　　科研人员在科研院所的礼仪
　　卫生防疫站监督执法人员的礼仪
　　福利部门工作人员在单位的礼仪
　第三节　公司企业员工职场礼仪
　　员工在办公室的礼仪
　　员工在会议上的礼仪
　　员工在车间的礼仪
　　员工在面对领导时的礼仪
　　员工之间的工作交往礼仪
第四章　餐饮礼仪

第一节　中餐礼仪
餐具使用礼仪
用餐时的语言礼仪
第二节　西餐礼仪
餐具使用礼仪
用餐顺序中的礼仪
第三节　宴会礼仪
宴会主办者的接待礼仪
受邀者的赴宴礼仪
餐桌上的礼仪
第四节　饮茶礼仪
服务人员的上茶礼仪
服务人员的茶道礼仪
主人和客人间的品茶礼仪
第五章　庆贺礼仪
第一节　出生庆贺礼仪
亲友孩子出生后的庆贺礼仪
下属孩子出生后的庆贺礼仪
第二节　学业庆贺礼仪
庆贺亲友孩子或学生升学时的礼仪
庆贺亲友孩子或学生毕业时的礼仪
庆贺亲友孩子或学生出国留学时的礼仪
第三节　开业庆贺礼仪
业主在开张时的礼仪
开张时宾客的庆贺礼仪
第四节　升职庆贺礼仪
下属升职后领导的庆贺礼仪
上司升职后下属的庆贺礼仪
同事升职后的庆贺礼仪
朋友升职后的庆贺礼仪
第五节　退休、转业庆贺礼仪
员工退休、士兵转业时领导的庆贺礼仪
领导退休、转业时下属的庆贺礼仪
同事、战友退休、转业时的庆贺礼仪
朋友退休、转业时的庆贺礼仪
第六节　获奖庆贺礼仪
竞争者对获奖者的庆贺礼仪
旁观者对获奖者的庆贺礼仪
第七节　乔迁庆贺礼仪
亲友乔迁的庆贺礼仪
下属乔迁的庆贺礼仪
第六章　花卉礼仪
第一节　送花礼仪
节日送花的礼仪
赠友送花的礼仪
探访时送花的礼仪
庆祝活动送花的礼仪

给女性送花的礼仪
第二节　受花礼仪
接受礼仪
摆放礼仪
第七章　生日寿诞礼仪
第一节　生日礼仪
挑选生日礼物时的礼仪
东道主生日插花的礼仪
祝福生日时的语言礼仪
宾主双方在生日宴会上的礼仪
第二节　寿诞礼仪
祝贺婴儿诞生、满月、百日与周岁时的礼仪
给婴儿命名的礼仪
送祝寿礼物的礼仪
致祝寿词的礼仪
宾主双方在祝寿宴会上的礼仪
第八章　交际礼仪
第一节　男性交际礼仪
仪态举止礼仪
语言礼仪
第二节　女性交际礼仪
仪态举止礼仪
语言礼仪
第三节　群体交际礼仪
参加舞会的礼仪
参加聚会的礼仪
赴约时的礼仪
交换名片的礼仪
第九章　公共礼仪
第一节　消费场所礼仪
食客在饭店的礼仪
住宿者在旅店的礼仪
游客在景点的礼仪
消费者在洗浴、游泳、健身场所的礼仪
消费者付小费时的礼仪
第二节　乘交通工具出行时的礼仪
搭乘飞机时的礼仪
搭乘客船时的礼仪
搭乘路上交通工具时的礼仪
搭乘地铁时的礼仪
第三节　公共场所礼仪
使用洗手间时的礼仪
在图书馆、博物馆、美术馆的礼仪
在集体宿舍的礼仪
第十章　娱乐礼仪
第一节　文艺娱乐礼仪
观看电影时的礼仪

观看演出时的礼仪
参观游览时的礼仪
第二节　体育娱乐礼仪
运动员参加比赛的礼仪
普通人参加游戏的礼仪
观众观看比赛的礼仪
第十一章　公关礼仪
第一节　公关人员自身礼仪
仪表礼仪
第二节　公关场合礼仪
公关人员参与主题活动时的礼仪
公关人员在谈判时的礼仪
第十二章　家庭礼仪
第一节　对待家庭成员与亲属的礼仪
不同辈分之间的礼仪称谓
同辈家族成员间的礼仪
夫妻之间的礼仪
第二节　做客、待客及邻里相处的礼仪
访友做客时的礼仪
主人宴客会客的礼仪
邻里间相处的礼仪
第十三章　婚恋礼仪
第一节　恋爱礼仪
男性形象、语言、举止礼仪
女性形象、语言、举止礼仪
求爱礼仪与接受或拒绝求爱时的礼仪
写情书的礼仪
约会的礼仪
到对方家里做客的礼仪
第二节　订婚礼仪
订婚通知礼仪
订婚宴会礼仪
解除婚约时的礼仪
第三节　结婚礼仪
婚礼请柬的撰写与递送礼仪
婚礼筹备时的礼仪
结婚典礼礼仪
婚礼致辞、贺词礼仪
新郎新娘形象举止礼仪
参加婚礼的宾客礼仪
第十四章　节日礼仪
第一节　传统节日礼仪
传统节日的过节礼仪
过节者在法定节日的礼仪
第二节　外来节日礼仪
圣诞节的过节礼仪
情人节的过节礼仪

感恩节的过节礼仪
第十五章　丧葬礼仪
第一节　丧葬过程礼仪
逝者家属的礼仪
吊唁者的礼仪
致讣告礼仪
致悼词礼仪
挽幛、挽联、唁电、唁函礼仪
第二节　祭扫礼仪
祭扫亲人的礼仪
祭扫烈士的礼仪
祭扫名人、先贤的礼仪
第十六章　涉外礼仪
第一节　涉外接待礼仪
接待方迎送、礼宾礼仪
国旗、国歌礼仪
第二节　涉外会谈礼仪
与会者座次礼仪
与会者会谈礼仪
翻译人员的翻译礼仪
第三节　涉外仪式礼仪
双方签字礼仪
主办方开幕式礼仪
第四节　涉外宴请礼仪
涉外宴会筹备礼仪
宴会座次设置礼仪
第五节　涉外参观礼仪
接待外宾参观的礼仪
出国参观旅游时的礼仪
第十七章　馈赠礼仪
第一节　亲友馈赠礼仪
长辈给晚辈馈赠的礼仪
晚辈给长辈馈赠的礼仪
平辈之间馈赠礼仪
夫妻之间馈赠礼仪
亲友之间馈赠礼仪
第二节　商务馈赠礼仪
下级向上级馈赠礼仪
上级向下级馈赠礼仪
同事间馈赠礼仪
私人礼品的馈赠礼仪
公司向客户馈赠礼仪
第三节　社交馈赠礼仪
朋友间表示友谊时的馈赠礼仪
朋友遇到病丧时的馈赠礼仪
聚会时的馈赠礼仪
第十八章　一般性礼仪

第一节　见面礼仪
人们见面时的语言礼仪
人们见面时的举止礼仪
人们见面时的仪表礼仪
第二节　介绍礼仪
自我介绍时的礼仪
介绍他人时的礼仪
商业介绍礼仪
第三节　邀请礼仪
邀请他人时的礼仪
受邀者的礼仪
第四节　仪式礼仪
参加者的仪表礼仪
参加者的举止礼仪
参加者的语言礼仪
第五节　告别礼仪
主人送客的礼仪
客人告辞的礼仪
第六节　书写通信礼仪
信件书写礼仪
公文文书书写礼仪
电话礼仪
短信礼仪
信函礼仪
第十九章　民族礼仪
第一节　汉族礼仪
第二节　常见少数民族礼仪
满族礼仪
壮族礼仪
蒙古族礼仪
朝鲜族礼仪
藏族礼仪
苗族礼仪
土家族礼仪
第二十章　宗教礼仪
第一节　佛教礼仪
第二节　道教礼仪
第三节　基督教礼仪
第二十一章　各国礼仪
第一节　亚洲主要国家风俗礼仪
新加坡的风俗礼仪
越南的风俗礼仪
文莱的风俗礼仪
泰国的风俗礼仪
日本的风俗礼仪
印度的风俗礼仪
韩国的风俗礼仪

菲律宾的风俗礼仪
马来西亚的风俗礼仪
第二节　欧洲主要国家风俗礼仪
英国的风俗礼仪
意大利的风俗礼仪
法国的风俗礼仪
德国的风俗礼仪
俄罗斯的风俗礼仪
第三节　美洲主要国家风俗礼仪
美国的风俗礼仪
墨西哥的风俗礼仪
加拿大的风俗礼仪
巴西的风俗礼仪
古巴的风俗礼仪
第四节　澳洲主要国家风俗礼仪
澳大利亚的风俗礼仪
新西兰的风俗礼仪
汤加的风俗礼仪
斐济的风俗礼仪

章节摘录

（3）主人到车站、机场去迎接客人，应提前到达，恭候客人的到来，绝不能迟到让客人久等。客人看到有人来迎接，内心必定感到非常高兴，若迎接来迟，必定会给客人心里留下阴影，事后无论怎样解释，都无法消除这种失职和不守信誉的印象。

（4）接到客人后，应首先问候“一路辛苦了”、“欢迎您来到我们这个美丽的城市”、“欢迎您来到我们公司”等。

然后向对方作自我介绍，如果有名片，可送予对方。

注意送名片的礼仪：　当你与长者、尊者交换名片时，双手递上，身体可微微前倾，说一句“请多关照”。

你想得到对方名片时，可以用请求的口吻说：“如果您方便的话，能否留张名片给我？”　作为接名片的人，双手接过名片后，应仔细地看一遍，千万不要看也不看就放人口袋，也不要顺手往桌上扔。

（5）迎接客人应提前为客人准备好交通工具，不要等客人到了才匆匆忙忙准备交通工具，那样会因让客人久等而误事。

（6）主人应提前为客人准备好住宿，帮客人办理好一切手续并将客人领进房间，同时向客人介绍住处的服务、设施，将活动的计划、日程安排交给客人，并把准备好的地图或旅游图、名胜古迹等介绍材料送给客人。

（7）将客人送到住地后，主人不要立即离去，应陪客人稍作停留，热情交谈，谈话内容要让客人感到满意，比如客人参与活动的背景材料、当地风土人情、有特点的自然景观、特产、物价等。

考虑到客人一路旅途劳累，主人不宜久留，让客人早些休息。

分手时将下次联系的时间、地点、方式等告诉客人。

送宾的礼仪　送客比接待更重要，它可留给对方美好的回忆。

许多服务人员接待工作做得很好，但却忽视了送宾的礼仪和工作，这是十分可惜的。

常言道：“迎人迎三步，送人送七步。”在送客时要高度重视送宾的工作和礼节，注意以下几点：　（1）起立相送。

客人打算离去时，商务人员要起身送出，但一定要待客人起身后，自己再站起来，否则会有撵客之嫌。

要帮忙留意是否有物品遗漏，不要让客人回头再来一趟，这是一种体贴客人的行为，同时还能减轻自己保管客人物品的麻烦及责任，对双方都有好处。

（2）握手告别。

要将客人送至门外，并与对方握手话别。

在客人离去握手时，不要忘了由来客首先伸手才对。

（3）“下次再来”。

客人离开前应询问他是否熟悉回程路线，及搭乘交通工具的地点和方向，尤其对远道而来的访客更应表达关心之情。

不要忘了向客人道别说“请走好”、“再见”、“请下次再来”等。

即使再忙碌，也不能忽略这个环节。

（4）目送离去。

一般将客人送到门外，若送到电梯口，应为客人叫电梯，陪客人等候，握别后目送客人下楼或乘电梯而去。

若是尊贵的客人则一定要将客人送至小轿车旁，看着客人坐好，车子开出一百多米后才可离去。

这里要遵循“右为上，左为下；后为上，前为下”的原则，请客人人座轿车的右后座位上。

但当客人已随意坐好，就不要烦劳人家再起身重新坐下。

除非上司要求，送客不必太远，否则对客人太过热情，易产生其他后果，可能于己于公司不利。

客人离去后，秘书人员还应将接待结果记录在约会簿上。

以上是体贴客人的送客之道，也为用心的接待礼仪划下一个完美的句号。

总之，接待规范的基本要求是热情友好、彬彬有礼、不卑不亢、落落大方。

……

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