第一图书网, tushu007.com

<<IT职场交际礼仪>>

图书基本信息

书名：<<IT职场交际礼仪>>

13位ISBN编号：9787811108552

10位ISBN编号：7811108550

出版时间：2012-3

出版时间：安徽大学出版社

作者：张玉虎 编

页数：180

字数：228000

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

<<IT职场交际礼仪>>

内容概要

《IT职场交际礼仪》(作者张玉虎)紧扣时代脉搏，系统论述了现代IT
职场交际与礼仪的基本内涵、主要特征和重要作用，重点阐述了IT职场中个人、团队、求职等方面的行为规范要求。
《IT职场交际礼仪》内容共分八章：
第一章 IT职场礼仪概述：阐述IT职场交际与礼仪的含义、特点、原则。
第二章
打造完美的IT职场个人形象：阐述IT职场中有关个人仪容、仪态方面的礼仪要求。
第三章、第四章
学会IT职场中的沟通与交流：阐述IT职场人员在工作中如何得体应对诸如人员介绍、接待、拜访、交谈、宴会、书信、电子邮件、出差、收送礼品、会议等场面。

第五章 培养成功的IT销售经理人：阐述1T销售岗位的定义和特点、 IT 销售职场中的礼仪要求、销售计划书的写法等。
第六章
创建优秀的1T技术服务团队：阐述IT技术服务的主要内容与原则、IT技术人员的基本素质与基本礼仪、服务合同的签订等。
第七章
了解招标与投标：阐述招标、投标的含义、招标方式、招标公告与投标邀请书的写法、投标文件的制定等。
第八章
IT职场面试礼仪：阐述有志于IT行业的人员在面试前、面试中、面试后的礼仪要求。

第一图书网, tushu007.com

<<IT职场交际礼仪>>

书籍目录

第一章 IT职场礼仪概述
第一节 礼仪的起源与发展
一、礼仪的起源
二、中国礼仪的发展
三、东、西方礼仪的差异
第二节 礼仪的含义与功能
一、礼、礼貌、礼节
二、礼仪的含义
三、礼仪的功能
第三节 IT职场礼仪的特征与原则
一、IT职场概况
二、IT职场礼仪的含义与特征
三、IT职场礼仪的基本原则
第二章 打造完美的IT职场个人形象
第一节 展现完美的仪容
一、发式
二、面部修饰
三、着装
第二节 展现完美的仪态
一、站姿
二、坐姿
三、行姿
四、蹲姿
五、表情
六、握手
七、手势
八、避免不雅的举动
第三章 学会IT职场中的沟通与交流(上)
第一节 如何相互介绍
一、正式介绍
二、非正式介绍
三、自我介绍
四、被介绍人的表现
第二节 如何接待与拜访
一、当面接待
二、电话接待
三、登门拜访
四、几种常用车型车内的座次安排
第三节 如何交谈
一、正确使用敬语、谦语、雅语
二、恰当掌握交谈中的应对规则
第四节 如何赴宴
一、关于中餐礼仪
二、关于西餐礼仪
第四章 学会IT职场中的沟通与交流(下)

第一图书网, tushu007.com

第一节 如何使用信件
一、格式正确
二、信息全面
三、内容得体
四、态度尊重
第二节 如何使用E—mail
一、E—mail主题
二、E—mail的称呼与问候
三、E—mail正文
四、附件
五、E—mail语言的选择和汉字编码
六、E—mail的结尾签名
七、E—mail的回复技巧
八、E—mail的转发
第三节 如何出差
一、饭店预订
二、登记入住
三、入住客房
四、礼貌离店
第四节 如何收送礼物
一、如何赠送礼品
二、如何接受礼品
三、礼品禁忌
四、如何回礼
第五节 如何应对会议
一、做好会前准备
二、参会人员的基本要求
三、主持人的基本要求
四、发言人的基本要求
五、会议完毕后的细节
第五章 培养成功的IT销售经理人
第一节 了解IT销售岗位
一、IT销售岗位的要求
二、IT销售岗位的特点
第二节 IT销售职场礼仪
一、注重个人的基本礼仪
二、注重销售沟通技巧
三、网络营销技巧
第三节 做成功的IT销售经理人
一、项目性销售的定义
二、IT销售经理人应具备的基本能力
第四节 制定销售项目计划书
一、应考虑的三个要素
二、销售计划
第六章 创建优秀的IT技术服务团队
第一节 IT技术服务概述
一、1T技术服务

二、IT技术服务的主要内容
三、IT技术服务基本原则
第二节 IT技术服务人员的基本素质
一、与IT其他从业人员的区别
二、IT服务人员的基本素质
三、IT服务人员的技能要求
第三节 IT技术服务人员的基本礼仪
一、技术服务语言规范
二、上门服务规范
三、送修服务规范
第四节 签订技术服务合同
一、什么是技术服务合同
二、技术服务合同样本
第七章 招标与投标
第一节 招标、投标与招标方式
一、招标
二、投标
三、招标方式
第二节 招标公告与投标邀请书
一、招标公告
二、投标邀请书
第三节 投标文件
一、投标文件的构成
二、投标文件的编制
三、投标文件的密封与标记
四、投标文件的送达与签收
第四节 投标保证金
一、投标保证金的提交
二、投标保证金的形式
三、投标保证金的有效期
四、投标保证金的金额
第八章 IT职场面试礼仪
第一节 面试前的必要准备
一、认真准备求职信
二、精心设计个人简历
三、做好面试前的心理准备
第二节 面试中的得体表现
一、展现良好的仪表
二、展示得体的举止
三、应对电话面试
四、面试中应注意的细节
五、面试中提问禁忌
第三节 面试后的正确行为
一、表示感谢
二、适时查询结果
附录
主要参考文献

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

版权页： 插图： 辛亥革命以后，受西方资产阶级"自由、平等、民主、博爱"思想的影响，中国传统的礼仪规范、制度受到强烈冲击。
五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，繁文缛节被抛弃，同时引入了一些国际上通用的礼仪形式。
新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。
新中国成立后，我国逐渐确立以"平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱"为主要原则的新型社会关系和人际关系。
改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。
许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪进入了全新的发展时期。
大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。
人们学习礼仪知识的热情空高涨，讲文明、讲礼貌蔚然成风。
随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪必将得到进一步的完善和发展。
三、东、西方礼仪的差异 东方礼仪主要指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等国为代表的亚洲国家所具有的东方民族特点的礼仪文化。
西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。
1.在对待血缘亲情方面 东方人非常重视家族和血缘关系，"血浓于水"的传统观念根深蒂固，人际关系中最稳定的就是血缘关系。
相比较而言，西方人独立意识强，不很重视家庭血缘关系，而更看重利益关系。
他们将责任、义务分得很清楚，责任必须尽到，义务则完全取决于实际能力，绝不勉为其难。
他们处处强调个人拥有的自由，追求个人利益。
2.在表达形式方面 西方礼仪强调实用，表达率直、坦诚；东方人以"让"为礼，凡事都要礼让三分，与西方人相比，常显得谦逊和含蓄。
在面对他人夸奖时，东、西方人的反应也不相同。
中国人常常会说"过奖了"、"惭愧"、"我还差得很远"等，表示自己的谦虚；而西方人往往会用"谢谢"来表示接受对方的赞美。
3.在礼品馈赠方面 在中国，人际交往特别讲究礼数，重视礼尚往来，将礼物作为人际交往的媒介和桥梁。
除了重要节日互相拜访需要送礼外，平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪等都可以作为送礼的理由。
西方人则一般不轻易送礼给别人，除非相互之间建立了较为稳定的人际关系。
在送礼形式上，西方人也比东方人简单得多。
一般情况下，他们既不送过于贵重的礼品，也不送廉价的物品，但非常重视礼品的包装，讲究礼品的文化格调与艺术品位。
在送礼和接受礼品时，东西方也存在着差异。
西方人送礼时，总是向受礼人直截了当地说明："这是我精心为你挑选的礼物，希望你喜欢。
"或者说："这是最好的礼物。
"西方人一般不推辞别人赠予的礼物，接受礼物时先对送礼者表示感谢，接过礼物后总是当面拆看礼物，并对礼物赞扬一番。
而东方人则不同，中国人及日本人在赠予对方礼物时总是谦虚而恭敬地说："微薄之礼不成敬意，请笑纳。
"东方人在受礼时，通常会客气地推辞一番，接过礼品后一般不当面拆看，恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪，或显得自己重利轻义，有失礼貌。
4.在对待"老人"的态度方面 东方人一般认为老者、尊者优先，凡事讲究论资排辈；西方人崇尚自由平等，等级观念没有东方人那么强，而且西方人独立意识强，不愿老，不服老，特别忌讳"老"。

5.在时间观念方面 西方人时间观念强，做事讲究效率。
出门常带记事本，记录日程和安排，有约必提前到达，至少要准时，且不会随意改动。
西方人不仅惜时如金，而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据。
在他们看来，这直接反映了一个人的形象和素质。
遵守时间秩序，使西方人养成了严谨的工作作风，他们办起事来井井有条。
西方人工作时间和业余时间区别分明，休假时间不打电话谈论工作，甚至断绝非生活范畴的交往。
相对来讲，东方人使用时间比较随意，时间观念比较淡漠，改变原定的时间和先后顺序、开会迟到、老师上课拖堂、开会作报告任意延长时间是经常的事。
6.在对待隐私方面 西方礼仪处处强调个人自由（在不违反法律的前提下），将个人的尊严看得神圣不可侵犯。
在西方，冒犯对方"私人的"权利，是非常失礼的行为。
因为西方人在尊重别人的隐私权的同时也要求别人尊重他们的隐私权。
东方人非常注重共性拥有，强调群体，强调人际关系的和谐，邻里间相互关心、嘘寒问暖，是一种富于人情味的表现。

编辑推荐

《IT职场交际礼仪》编辑推荐：为了进一步促进IT行业的发展，人们迫切需要一本指导和规范IT职场中人的交际与礼仪行为的图书。
因此，我们编写了《IT职场交际礼仪》，尽量做到在内容上注重IT行业的独特性，同时也兼顾IT行业人员工作生活中的沟通与交流艺术。
《IT职场交际礼仪》具有鲜明的时代特色和较高的实用价值，不仅可以用以指导和规范IT行业人员的日常行为，也可以用作全国普通高校计算机类及相关专业课程的教材。

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