第一图书网, tushu007.com

<<老闆不說但做到的事>>

图书基本信息

书名：<<老闆不說但做到的事>>

13位ISBN编号：9789866037023

10位ISBN编号：9866037029

出版时间：2011-9-1

出版时间：大是文化有限公司

作者：賈桂琳．惠特摩

页数：240

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

前言

前言　你如何參與「商業」這場比賽　單憑才華、教育、經驗及能力，不再足以獲得工作、保住飯碗並加薪陞官。
在對的時機擁有對的產品或服務，也不足以招徠客戶並贏得合約。
在今日全球經濟中，左右成功的因素，往往在於擁有像歐洲人般使用叉子的能力；或像一國元首般長袖善舞；抑或像老練的執行長般，建立並維繫穩固的關係。
更重要的是，如果你能讓別人感到自在的話，成功自然就會手到擒來，而這反映在你與各界人士相處的能力上，小至你公司的工友，大到你居住城市的市長。
　除了溝通、談判與激勵他人之外，商務禮儀是出人頭地必備的「軟技巧」（soft skill）。
如果你不清楚你的行為如何影響他人，你可能會傷害自己在公司內外的寶貴業務關係。
有人說，禮貌不過是常識，但曾經被認為是常識的東西，現在已經不那麼常見。
　良好的禮貌及精湛的社交技巧，並非與生俱來，而是靠學習得來的。
就如網球、高爾夫球、繪畫、彈鋼琴等需要練習，禮儀和禮貌也必須經過練習。
充分練習某項行為舉止，它將會變成習慣、感覺起來很自然，並使你對自己的能力更有自信。
每天練習商務禮儀技巧，你將更能夠專注於手邊的生意，不用擔心做事、說話不得體，或造成尷尬的場面。
　對所有的商界人士而言，體面與專業永遠都不嫌多。
從大學生到最聰明、最高階的主管，各級人士一窩蜂跑去上禮儀課程，以便學習家裡或學校可能沒學過的禮貌規矩。
許多剛出爐的商管碩士、中階主管和執行長都發現，商業禮儀課程有助於提升他們的自信心及社交能力，讓他們更優雅自若地與客戶、顧客和同事互動。
　我有一個客戶，在亞利桑納州史考斯戴爾市一間高級水療休閒度假中心，擔任業務經理。
他決定上商務禮儀研討班，好讓自己能加強與人碰面、打招呼的技巧，並從容應付各種商務餐會。
他在註冊時告訴我：「我擁有母親教我的禮貌，但這些並不足以應付今日瞬息萬變的商業世界。
」他說他在公司升得很快，公司經常要他代表參加高官名人會到場的活動。
「我想知道受邀參加白宮國宴，或與同事一起輕鬆烤肉，要如何留下良好的印象。
」　在上完我的課幾個月之後，他打電話向我致謝，並告訴我，他所學到的課程給他更多自信，讓他更有風度，做事也更圓滑。
他說：「上這套課程之前，我正在尋找能讓自己脫穎而出的方法，現在禮貌是我的祕密武器。
」　搞懂商場禮貌和做人，才能一路領先　對許多人而言，「禮貌」這個字眼，讓人聯想到古板、老派或做作的人，但嫻熟禮儀的人，不該會端架子、裝模作樣或自以為優越。
在接下來的各個章節，你將會發現商務禮儀並非專為上流社會，或想加入上流社會的人而設計的課程，而是在重要時刻發揮功效的一種實用技能。
　為了在今日競爭激烈的商場中求勝，你必須知道如何玩這場比賽，當然，想在任何比賽中勝出，你得先知道比賽規則。
禮儀是一套原則及方針，能讓你的私人和職場關係，更和諧、有效、更容易控制，而且更有意義。
就如其他大多數人生或工作原則一樣，我從經驗中瞭解到，禮儀並非死板的教條。
當我為編撰這本書訪談許多聰明、有才幹又成功的男女人士時，我發現他們的成功祕密和智慧之語，主要來自於良好的判斷力及禮貌。
這些頂尖經理人的故事，證明了良好的禮貌可以帶來不錯的商機，他們一流的觀念、做法和建議，甚至可以啟發並幫助你勾勒自己的成功藍圖。
　他們的建議有時可能會讓你感到意外，甚至與你所讀過的其他禮儀書籍相牴觸，但我所訪談的每個人都認同，人生的每件事都得視狀況而定，而且因為個人的選擇、品味及場合的適當性，事情會有不同的發展。
你同事處理某個特殊情況的方式，可能和你處理類似情況的方式不同。
　本書提出符合時代的新做法，告訴你如何建立人脈、維持穩定的關係，並提升你的個人價值，讓

第一图书网, tushu007.com

你一路領先競爭對手。
全部內容包含一套原則，告訴你如何細心對待同事、客戶及顧客，讓你做好準備應付棘手的狀況，並避免可能損害名聲、搞砸生意，或使事業脫軌的失禮行為。
　　我認為得讓你瞭解，每次你在社交或生意場合覺得有點不安或不自在時，請記得，我和許多其他跟你一樣的人，也曾有過同樣的感受。
在我為你寫這本書的同時，我其實也是在為自己寫這本書，每天我無可避免地都至少會遇到書中所提及的一種狀況。
　　我希望在閱讀這本書時，你會學到一些新的技巧，幫助你隨時隨地與任何人都能更有效地互動。讀完本書後，也許你會發現一些棘手的狀況變得比較輕鬆，進而強化你的形象、信用與效率。

第一图书网, tushu007.com

<<老闆不說但做到的事>>

内容概要

禮貌，就是你體貼別人的方式，也是如何「做人」的課題。
讓別人感到自在，這是出人頭地必備的「軟技巧」。
——摘自本書　　張小燕曾說，「做人」就是使人感到溫暖。
本書不只是教禮貌，更是一本教你讓人感到溫暖的書。
舉個例子，請問，在商業聚餐場合，如果餐具掉在桌邊地上，你應該：　　1.自己撿起來。
2.不管地上這支、直接請服務生過來，要支新的。
3.請服務生過來撿走（答案請見本書）。
這一題，問禮儀、也考體貼。
國內最大金控公司的企業讀書會，在座有一百多人，答對的不到五個。
這是黑幼龍大力推薦的做人指南，北美最暢銷的商業禮儀書。
但，本書不教你使用刀叉，不提紅酒白酒應該配什麼，而是教你：　　第一印象，就使人留下好印象——　　．如何用一張親手寫的卡片，讓別人永遠記住你？
．如何準備開會，讓大家記住你的能力？
．想順利拜訪客戶，你該建立的第一條人脈是……行政助理。
．應酬時，重點不是餐具怎麼用，而是食物怎麼點、怎麼吃，甚至於「桌子上的，根本就不是重點，椅子上的，才是你該注意的」，別讓食慾毀了你的前途。
怎樣才會交到朋友，加強人脈——　　．不善言談社交，在應酬餐會上如何認識很多人？
．兩分鐘前才介紹過的人，轉身就忘了他叫什麼，如何問出對方姓名不得罪人？
．怎麼樣用一封E-mail，就讓對方看出你很有sense？
．記住人名的技巧（別讓當事人知道）。
．搞懂建立人脈的6大技巧、別犯了自毀良機的7個小錯。
作者賈桂琳．惠特摩指出，光有禮貌，沒有把能力「流露」出來，一切枉然。
因此她要教你，怎麼做可以讓人一看就覺得你很有能力——　　．名牌服飾未必是形象的關鍵，一雙乾淨的鞋子、一枝好筆，也夠了。
．怎樣整理儀容，可以讓你起薪多20%？
．提升你的「質感」的5個撇步是？
除了讓人一看就滿意，做事的信用，才是闖出一番成績的必備條件。
但惠特摩指出，建立「信用」跟成功的關係反而不大，她要我們記住——　　．左右我們名聲的，不是我們所犯的錯，而是我們處理錯誤的方式。
．無法完成或超支預算時，務必馬上讓同事或客戶知道。
．準時還不夠，你得早到。
萬一遲到，你只能道歉，不能講理由。
．別說以前主管或買賣不成客戶的壞話……　　不可背後說人八卦和壞話，那該怎麼說話呢？
惠特摩要教你「怎麼說對話」，讓人家好喜歡你；怎麼樣說話，才不會讓自己淪為話題終結者、耍冷專家。
還教你如何聆聽，讓對方覺得你很用心，以及「讓自己不聽廢話」的技巧。
《老闆不說，但要你做到的事》要教會你的是一種很有效、很實用的商業技巧，能幫你找到工作、保住工作，讓你的商業往來關係更和諧，順利闖出頭，比別人更有機會成功。

作者简介

賈桂琳．惠特摩（Jacqueline Whitmore）　美國最著名的公關與商業禮節專家，創辦了棕櫚灘禮節學校（The Protocol School of Palm Beach）。
她曾經擔任許多高階主管顧問，幫助企業人士避免可能扼殺商場關係及損害名譽的過失與錯誤。
她同時也是史普林特電信公司（Sprint）的行動電話禮儀大使，以及每年七月的「全美行動電話禮儀月」的創始人，在廣播與電視節目教育消費者有關禮儀的重要性。
賈桂琳與夫婿布萊恩．格里森（Brian Gleason）住在佛羅里達。
關於她的詳細資訊，請參見：www.etiquetteexpert.com。
徐稼安　資深媒體人，曾譯有二十餘本書。

第一图书网, tushu007.com

<<老闆不說但做到的事>>

书籍目录

商業禮數測驗各界推薦專業推薦　黑幼龍推薦序　先學做人，才好做事前言　你如何參與「商業」這場比賽第1章 第一印象，通常是永遠的印象與第一個接待你的人打好關係／懂得察言觀色，才有好的開始／不要急：花點時間交朋友／會議之後，提問不能少第2章 信用，是這樣建立的職場上，你要這樣建立信用／誠實，永遠都是上策／守信，才能贏得尊重／認錯，然後解決它／準時，是最好的開始／遣詞用字，決定你的形象／有風度地處理衡突／人情留一線，日後好相見第3章 讓人家一看，便知道你很有能力好的外表，是成功的一半／穿一雙乾淨的鞋子／得體的外表，是有錢人的開始／對的穿著，帶來好工作／做什麼，就要穿得像什麼／輕便，但不隨便／提升你的質感，五撇步／如何以談吐再為你加分？
第4章 提升你的「攪和」能力建立人脈要成為習慣／別窩著，多出去認識人／會握手的人，機會比人多／握手的五大訣竅／記住別人的名字／記住人名的十大技巧／建立人脈的六大原則／建立人脈，這些事你不能做／不善社交也能認識很多人／先講情誼，再講交易／不花時間的保持聯絡方式第5章 說對的話，以及不聽廢話的竅門這樣聊天，人家就會喜歡你／這麼說話，就是話題終結者／對付喋喋不休的人有三種方法／有效聆聽，是做生意的捷徑／看他眼睛，叫他名字／閉上嘴巴，用心提問／提出中肯的問題／感同身受地聽／用全身聆聽／分享個人小故事／創造畫面／不要打斷別人的話／回答前先停頓一下／消除心不在焉的情況／說話要言之有物／不要不請自答第6章 為錢吃飯：應酬的藝術十五個會讓你變糗的餐桌大忌／餐桌禮儀就能為你贏得工作／一場完美商務餐敘，你得這樣做／利用西餐餐具幫你加分／搞懂三個常見的用餐難題 ／早餐：新的權力聚會／如何辦個私人「趴」／當個好客人／飲酒的禮貌與知識／優雅的敬酒／回敬的禮儀第7章 電話、電子郵件，你一定要懂的禮數非禮勿聽：重要的電話禮節／你得知道的職場電話禮儀／你得了解的電話擴音、語音信箱及傳真機禮節／電子郵件要有人情味／電子郵件能夠帶來商機／別傳送不必要的電子郵件／使用電子郵件，你得會……／別讓智慧型手機壞事／看場合使用行動電話／無視行動電話禮節，是一種社會疾病／如何成為有禮貌的手機族？
／小心照相手機侵犯隱私／無線對講機不能成為噪音第8章 沒有全球思惟，可能釀成國際大禍國際觀，決定出頭的機會／打好關係，比你想的還重要／和全世界做生意，你得會……第9章 別等到有需要時才去拉關係「感謝」能夠帶來機會／用心的謝函，創造競爭優勢／感謝的做人藝術／給小費是一門大學問／機場小費怎麼給／飯店小費怎麼給／代客泊車的小費怎麼給／餐廳小費怎麼給結語　善意和體貼，是永遠的做人基礎

章节摘录

你如何參與「商業」這場比賽單憑才華、教育、經驗及能力，不再足以獲得工作、保住飯碗並加薪升官。
在對的時機擁有對的產品或服務，也不足以招徠客戶並贏得合約。
在今日全球經濟中，左右成功的因素，往往在於擁有像歐洲人般使用叉子的能力；或像一國元首般長袖善舞；抑或像老練的執行長般，建立並維繫穩固的關係。
更重要的是，如果你能讓別人感到自在的話，成功自然就會手到擒來，而這反映在你與各界人士相處的能力上，小至你公司的工友，大到你居住城市的市長。
除了溝通、談判與激勵他人之外，商務禮儀是出人頭地必備的「軟技巧」（soft skill）。
如果你不清楚你的行為如何影響他人，你可能會傷害自己在公司內外的寶貴業務關係。
有人說，禮貌不過是常識，但曾經被認為是常識的東西，現在已經不那麼常見。
良好的禮貌及精湛的社交技巧，並非與生俱來，而是靠學習得來的。
就如網球、高爾夫球、繪畫、彈鋼琴等需要練習，禮儀和禮貌也必須經過練習。
充分練習某項行為舉止，它將會變成習慣、感覺起來很自然，並使你對自己的能力更有自信。
每天練習商務禮儀技巧，你將更能夠專注於手邊的生意，不用擔心做事、說話不得體，或造成尷尬的場面。
對所有的商界人士而言，體面與專業永遠都不嫌多。
從大學生到最聰明、最高階的主管，各級人士一窩蜂跑去上禮儀課程，以便學習家裡或學校可能沒學過的禮貌規矩。
許多剛出爐的商管碩士、中階主管和執行長都發現，商業禮儀課程有助於提升他們的自信心及社交能力，讓他們更優雅自若地與客戶、顧客和同事互動。
我有一個客戶，在亞利桑納州史考斯戴爾市一間高級水療休閒度假中心，擔任業務經理。
他決定上商務禮儀研討班，好讓自己能加強與人碰面、打招呼的技巧，並從容應付各種商務餐會。
他在註冊時告訴我：「我擁有母親教我的禮貌，但這些並不足以應付今日瞬息萬變的商業世界。
」他說他在公司升得很快，公司經常要他代表參加高官名人會到場的活動。
「我想知道受邀參加白宮國宴，或與同事一起輕鬆烤肉，要如何留下良好的印象。
」　　在上完我的課幾個月之後，他打電話向我致謝，並告訴我，他所學到的課程給他更多自信，讓他更有風度，做事也更圓滑。
他說：「上這套課程之前，我正在尋找能讓自己脫穎而出的方法，現在禮貌是我的祕密武器。
」　　搞懂商場禮貌和做人，才能一路領先　　對許多人而言，「禮貌」這個字眼，讓人聯想到古板、老派或做作的人，但嫻熟禮儀的人，不該會端架子、裝模作樣或自以為優越。
在接下來的各個章節，你將會發現商務禮儀並非專為上流社會，或想加入上流社會的人而設計的課程，而是在重要時刻發揮功效的一種實用技能。
為了在今日競爭激烈的商場中求勝，你必須知道如何玩這場比賽，當然，想在任何比賽中勝出，你得先知道比賽規則。
禮儀是一套原則及方針，能讓你的私人和職場關係，更和諧、有效、更容易控制，而且更有意義。
就如其他大多數人生或工作原則一樣，我從經驗中了解到，禮儀並非死板的教條。
當我為編撰這本書訪談許多聰明、有才幹又成功的男女人士時，我發現他們的成功祕密和智慧之語，主要來自於良好的判斷力及禮貌。
這些頂尖經理人的故事，證明了良好的禮貌可以帶來不錯的商機，他們一流的觀念、做法和建議，甚至可以啟發並幫助你勾勒自己的成功藍圖。
他們的建議有時可能會讓你感到意外，甚至與你所讀過的其他禮儀書籍相抵觸，但我所訪談的每個人都認同，人生的每件事都得視狀況而定，而且因為個人的選擇、品味及場合的適當性，事情會有不同的發展。
你同事處理某個特殊情況的方式，可能和你處理類似情況的方式不同。
本書提出符合時代的新做法，告訴你如何建立人脈、維持穩定的關係，並提升你的個人價值，讓

第一图书网, tushu007.com

你一路領先競爭對手。
全部內容包含一套原則，告訴你如何細心對待同事、客戶及顧客，讓你做好準備應付棘手的狀況，並避免可能損害名聲、搞砸生意，或使事業脫軌的失禮行為。
　　我認為得讓你了解，每次你在社交或生意場合覺得有點不安或不自在時，請記得，我和許多其他跟你一樣的人，也曾有過同樣的感受。
在我為你寫這本書的同時，我其實也是在為自己寫這本書，每天我無可避免地都至少會遇到書中所提及的一種狀況。
　　我希望在閱讀這本書時，你會學到一些新的技巧，幫助你隨時隨地與任何人都能更有效地互動。讀完本書後，也許你會發現一些棘手的狀況變得比較輕鬆，進而強化你的形象、信用與效率。

媒体关注与评论

「禮貌並不等於禮儀，也不只是外在的規矩，而是發自內心的人際關係技巧，能提升你的專業形象，和增加受人重視、重用的機會。
」　　——卡內基訓練大中華區負責人／黑幼龍　　「今日商場中專業人士迫切需要的一本入門書，因為無論你是否意識到了，良好的舉止與合宜的禮節都可能左右具有發展性的商場關係。
」　　——東尼．亞力山大博士（Tony Alessandra, Ph.D.），《成功白金律》（The Platinum Rule）共同作者　　「待人之道及言行舉止不能隨便。
它們很重要，而且如果

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