

《最权威商务礼仪课》

图书基本信息

书名：《最权威商务礼仪课》

13位ISBN编号：9787543467422

10位ISBN编号：7543467429

出版时间：2008

出版社：河北教育出版社

作者：杰奎琳·惠特摩尔, Jacqueline Whitmore

页数：200

译者：姜岩

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《最权威商务礼仪课》

内容概要

《最权威商务礼仪课》

作者简介

《最权威商务礼仪课》

书籍目录

推荐序 导读：商务礼仪决定商业关系
第一课 第一印象，永久的印象
第二堂课 小感动带来大买卖
第三堂课 衣着的重要性
第四堂课 掌握各种不同的沟通技巧
第五堂课 领悟和倾听
第六堂课 餐桌上的技巧
第七堂课 高科技时代的礼仪
第八堂课 全球化：如何避免国际冲突
第九堂课 积极感谢的力量
总结：坚持优雅地与人相处
附录1：棕榈滩礼仪学校培训的VIP客户名单
附录2：本书获得的好评

《最权威商务礼仪课》

章节摘录

1 第一部分如果你不能参加会议，派一个人代替你出席。如果是你主持会议的话，要确保每个人都参与了交谈。？不鼓励进行主题之外的讨论。记下有关的问题和想要强调的事项。最可怕的事情就是去参加会议，却不知道该如何说起。如果是你主持会议的话，制定一个“行动列表”，记录下谁将跟谁推荐序导读 商务礼仪决定商业关系（1）导读 商务礼仪决定商业关系（2）导读 商务礼仪决定商业关系（3）第1堂课 第一印象，永久的印象（1...第1堂课 第一印象，永久的印象（2...第2堂课 小感动带来大买卖（1）第2堂课 小感动带来大买卖（2）第3堂课 衣着的重要性（1）第3堂课 衣着的重要性（2）第3堂课 衣着的重要性（3）第3堂课 衣着的重要性（4）2 第二部分握手是最常见的，用来向别人问候、告别和达成协议的表达方式。握手应该是热烈的、友好的和真诚的。握手太用力或者没有力量都会带来？面的影响。美国人喜欢有力的握手，而不是温柔的。但有时候也例外。

《最权威商务礼仪课》

媒体关注与评论

《最权威商务礼仪课》填补了当代商业领导人才成长阶段的空白，对于成功导向型的商业领导者们来说，是一本迟来的基础读物。——亚历山大·海格将军（General Alexander M. Haig Jr.），前白宫参谋长，前北约司令官，前美国国务卿 树立良好的声誉需要二十年的时间，而毁掉它，五分钟就足够了。如果你能考虑到这一点，你就会采取不同的方式了。——沃伦·巴菲特（Warren Buffet），著名股票投资者，商业大亨 所有商业人士必读之书，无论大公司还是小企业，是否盈利，关键取决于客户和雇员的态度。——李·埃利斯（Lee Ellis），哥伦比亚广播公司前副总裁，美国最大的报业出版集团Gannett前副总裁 对个人生活和职业生涯都提出非常有帮助的礼仪指导和解决方案，具有不可估量的价值。——查尔斯·P·加西亚（Charles P. Garcia），英镑金融投资集团首席执行官 如何对待别人以及自己的行为举止不再是日常行为规则，它们是非常重要的，如果你也这样认为的话，这本引人入胜的作品将在字里行间，让你深刻了解行为举止的重要性。——杰克·瓦伦蒂（Jack Valenti），美国前电影协会主席 惠特摩尔用温馨友好的形式说明了从电子邮件到正式晚宴的所有内容，让阅读变得更有乐趣并且更容易记住。——卡罗琳·B·埃尔曼（Carolyn B. Elman），美国商业妇女协会首席执行官 可读性强，非常生动，同时还具有大量非常有用的信息。无论是商业精英还是普通职员，都将从这本书获益。——利蒂希娅·巴尔德里戈（Letitia Baldrige），《新时代的新礼节：礼仪完全指南》作者，肯尼迪执政时期白宫社交秘书

《最权威商务礼仪课》

编辑推荐

《最权威商务礼仪课(巴菲特强力推荐)》强烈推荐理由国外正式授权，中国大陆唯一中文版全美销量第一的商务礼仪教材，作者是美国最权威商务礼仪学校校长《最权威商务礼仪课(巴菲特强力推荐)》在美国获得广泛认可和高度美誉，美国各大高校、企业、机构、团体争相订购棕榈滩礼仪学校以《最权威商务礼仪课(巴菲特强力推荐)》为基础教材，配合dvd等视听课程，为摩托罗拉等百余家大公司培训数以千计的员工和高管，为伊利诺伊理工大等10余所美国南部高校训练数以千计的新生和毕业生。杰奎琳·惠特摩尔一手创办的“棕榈滩礼仪学校”，一贯以培养商务精英而著称。其教学课程经典实用，被业内誉为“最权威商务礼仪学校”。该校创办于1997年，主要课程涵盖衣装打扮、用餐习惯、国际交往、通讯和网络交往在内的各种商务礼仪。这家位于美国南部的学校，每年都为美国数以百计的大公司大企业进行员工培训。摩托罗拉、花旗银行、科麦奇石油、Sprint通讯等企业高级人才在入职和晋级前都先委托“棕榈滩礼仪学校”进行相关礼仪培训方才能履职。各大公司不惜重金将中层商务精英送到风景如画的佛罗里达，希望他们在这所学校习得符合身份的社交技巧，回来成为公司文化最好的传播者。而年轻的商务精英也纷纷以在这家最权威的礼仪学校受过培训为荣，这也是事业即将得到晋升的标志。伊利诺伊理工大学、路易斯安那州立大学、圣·托马斯大学、佛罗里达大学等美国南部的十余所高校近水楼台，每年新生入学要送入“棕榈滩”先学习一下基本礼仪以适应校园文化，四年后毕业生离校前又要被送到“棕榈滩”学习一下职场礼仪以适应企业、适应社会。尽管这家学校培训课程价格不菲，高端人士仍然争相取得学员资格。就连美国职业高尔夫协会和美国红十字会这样的非营利团体机构也是“棕榈滩礼仪学校”的vip客户。《最权威商务礼仪课》是由杰奎琳·惠特摩尔亲自撰写的经典教材，且经过棕榈滩礼仪学校10余年的教学实践和更新，被称为“最权威”是恰如其分的。《最权威商务礼仪课(巴菲特强力推荐)》的推荐分量之重也是大腕级别：序言由美国著名经管类畅销书《销售无形》(Selling the Invisible)的作者哈利·贝克维斯(Harry Beckwith)撰写，重量级书评推荐人囊括美国前国务卿、美国前电影协会主席、英镑金融投资集团首席执行官、哥伦比亚广播公司(CBS)前副总裁、投资大亨沃伦·巴菲特等。读过这些推荐我们会发现，这些成功人士对“礼仪”二字的理解和使用都不尽相同，但他们都从同样一《最权威商务礼仪课(巴菲特强力推荐)》中得到了让自己满意的东西。无怪乎这《最权威商务礼仪课(巴菲特强力推荐)》会持续长久地在礼仪类销售排行榜上独占鳌头！

《最权威商务礼仪课》

名人推荐

《最权威商务礼仪课》

精彩短评

- 1、商务礼仪类的书我买了很多，也看了不少，出去谈生意还经常闹笑话。国内的书，说实话，很多都不正宗。美国人的书我也买本看看，看看外来的和尚怎么样。
- 2、人们没有逻辑，不讲道理而且以自我为中心，但无论如何还是要爱他们
- 3、内容充实,文笔流畅,感觉很实用.
- 4、看过之后,感觉没什么,好像没那么专业呢
- 5、惠特摩尔老师带我们领悟到礼仪的精髓。她提倡的每一个细则、每一个行为都是教导我们如何真正考虑到别人，而不是自私自利、以自我为中心。比如打电话，我们常常可以看见有些人毫无教养、毫无顾忌地在办公室、公共汽车上、餐馆里、以及别的公共场所大声讲电话，一讲讲半个小时，有时还在电话中说一些荤段子，根本就意识不到身边有位成年人，也根本就不考虑别人的感受。有的人连电话会议都不会用，还不懂装懂，误人误己。这本礼仪书应该在全社会范围内普及！
- 6、挺实用的礼仪入门
- 7、很好的一本书,讲得很清楚且全面,没有一丝废话,不像那种所谓礼仪书厚厚的但不实用.让我对商务礼仪有了一定了解.
- 8、第一章单面是都空白的，比番版的还差，打给售后说没货可换，有货再通知，结果到现在已经半年了还没跟我再联系，太失望了~~
- 9、能够了解在商务礼仪中有哪些地方要注意，简明扼要地阐述了基本的原则。“礼仪的精华就是恩惠和体谅，我们能给别人的最大恩惠就是有意的温暖。我们的工作环境不断变化着，但是我们友好的、体贴的与人相处的方式，却不能改变。”
- 10、年底红包+绩效+双薪，还有这本《最权威商务礼仪课》，从没有过的事！以前只听说IBM，Moto他们给员工发《奶酪》、《没有任何借口》、《把信送给加西亚》之类的，这在我们还是头一回！我很自豪！我看见了公司对未来的预期和发展前途，无论对公司还是个人，一定要突破本土化和国际化两大瓶颈，才能最终取得成功！
- 11、2009年
- 12、只能用在自己身上，不能用来衡量别人
- 13、看完后，有点遗憾，能真正用于实际生活的很少换句话说，就是这本书，很不实用！当然，只是从我的角度上看的，从事外贸的朋友们应该觉得还不错。我想，要是以后还想找关于这类的东西，最好还是找中国人写的好！
- 14、论文需要。
- 15、没看完，目前感觉还行
- 16、礼仪因文化而差异，共性还是有的，可以借鉴。即使不看这样的书，只要有点常识，也不会做得太离谱。tip部分算是有用。
- 17、好书
- 18、很不怎么样 枯燥乏味
- 19、我先买了金正昆的《商务礼仪》，读后感觉就是从他之前那本《礼仪金说》里摘了点东西拼凑出来的，没什么新鲜，不爽。后来买了这本《最权威商务礼仪课》，感觉差距有若云泥。首先，涉外商务礼仪还是美国人写得比较地道，国内撰的书难免隔靴搔痒；第二，读者的口碑很重要，读者评论多达近40条，商务礼仪类销量排名第一，说明了读者的认可；第三，最权威：摩托罗拉、花旗银行、红十字会还有一些高校和政府机构的推崇，是这本书最大的亮点！
- 20、不要脸一下，这本书我掺合了。要仔细挑毛病啊。
- 21、这本书可以作为平时休闲的时候看看，不过在正式场合能够用上里面所传授的小细节。
- 22、大森倾情推荐的书，感觉一般般。礼仪无处不在。
- 23、很实用，入门阶。
- 24、虽然都是西方礼仪未必完全适应中国国情，但还是多了解一下做个准备。这本书体积小，可以作为旅行读书。
- 25、现在细细品味这本书，仔细回味我所接触过的欧美职业经理人们，总是面带微笑，异常自信，可能会让你感觉笑里藏刀，但是有时候虚伪不也是成熟的一种标志吗？不可否认，这本书里所阐述的很多例子在现实生活中绝对会发生的，所以，极力推荐。

《最权威商务礼仪课》

- 26、优雅地与人相处，体谅对方的感受、意见和价值，享受友谊的温暖。
- 27、老程逼着读的，2009。往事不堪回首。
- 28、都最基本的 感觉废话诸多
- 29、很实用。
- 30、感觉对我没什么太大意义，和网上看到的一样
- 31、很初浅。和中国文化不一定一样。
- 32、讲的比较全面，有则改之，无则加勉
- 33、1.第一印象 2.准备工作 行政人員 信譽 早到 3.職業裝 4.對方的名字 Give 主動 保持聯系(e-mail,剪報,賀卡) 5.你! 共同點 贊美 傾聽 6.易食物 及時回復 7.短 面對面>電話 8.大膽嘗試 提前了解當地文化 9.致謝
- 34、总结：礼仪最根本的，是要理解别人、尊重他人；仁者爱人，智得知人也。这个做不到的话，表面上的功夫做的再好也是假。五千年礼仪之邦，现在要向西方、甚至是日本学礼仪，真是国耻。强烈鄙视与谴责毁坏中华文明的北方草原野蛮民族，还有****。
- 35、实际并不最权威
- 36、还行吧！没传说中的那么好！很多是国外的礼仪，生搬硬套到中国来的化未必适用！从事国际工作的人可能比较有用！对于普罗大众来说了解一下国外利益也是不错的。！
- 37、出版者比较有钱 不怎么考虑成本经常是一片纸上 就那么一点字

1、礼仪从字面上就区分成“礼”和“仪”两部分，前者讲的是礼貌，而后者讲的是仪态。礼仪是个保障因素，学的超级到位未必能让我们在职场上一帆风顺；学的超级不好倒是可以让我们很快栽跟头。多了解一些这方面的知识，对日常生活与工作肯定是有益的。最近整理课件要讲次“商务礼仪”的培训，听众都是“三高人士”，即高知、高能、高学历。像往常一样这对我又是一次挑战，虽然有早已讲过多次且成型的内容，但还是不免要在网上找找参考书。选书是第一个难度，给高知讲的内容要与给房产中介从业人员、餐厅服务员讲的有所区别，不然客户可以请个大堂经理来讲这课程。商务礼仪的书比较多，国内一个歪嘴的大叔出的最多，因为我比较信服“歪嘴念不了经”的说法，所以没买。其它国内的书就全是讲接人待物细节的东西了。最后选了这本Jacqueline Whitmore写的《商务礼仪》。客观地说，这是本合适的礼仪指导手册，讲到了其中的核心——相互尊重、懂规矩。书里有几处从根本上谈了习惯的形成，很是给人启发。握手从西方传到中国，为什么要握手？以前陌生人见面是先拿刀出来，准备砍人或者砍人，判断没有危险之后才收起刀，开始聊。演变到最后，陌生人见面伸出右手，两人相握代表了友好（因为大部分人都是用右手拿家伙的）。看年感觉有意思……不少人很有仪态，但缺少对礼仪核心的理解。有时很是能让人感觉“面子活”和“真正尊重之前的区别”。世界像一面镜子，我们对待别人的态度也会是别人对待我们的态度，是不是从内心尊重别人相信对方和我们自己心里都有数。懂规矩则是遵守长期社会生活之中形成的习惯，比如开会时职位高的先开口、年纪大的先开口；出门时长辈走在前面等等。掌握以上种种能让在社会上走得更加顺利。书也有些不足之处，比如谈到“高科技时代的礼仪”和“避免全球化冲突”方面就相对浅，估计跟作者本人背景有分不开的关系，毕竟一个人不可能样样精通。我没看过“歪嘴叔”的书只听过5分钟网上课程，不太好评价。不过这本《商务礼仪》看得到位，应付日常工作应该没有问题。

2、这是我看的第二本商务礼仪书，更兼是朋友送的，所以不妨多说两句。礼仪是让他人感到更愉快的一种行为方式，这表明礼仪不必是固定的，不必教条的，但是，当你面对一个陌生人时，表现出适当的礼节却是保守和稳妥的。这就是说，当你不知道对方的偏好类型时，穿西服总比穿牛仔裤来得更保险。俗话说：“永远都没有第二次机会去改变一个人的第一印象。”这本书的第一章叫做《第一堂课：第一印象，永久的印象》。这样的观点并不新鲜，但是我们时刻都需要有这个意识。这本书接下来分述衣着、沟通、餐桌、电子邮件等方面需要注意的礼节，有指导方针，有行动指南。比如，我感兴趣的一条就是，“记住对方的名字”，记住对方的名字，这书提到它的重要性，又给出了如何记住别人名字的十条方法，这以后我就去有意识地实践了。

3、与其说这本书是讲礼仪的，不如说他更偏向于人际交往的部分。此书可以结合《别独自用餐》一起学习，文章中也推荐了该书。与客户会谈前的准备：1. 浏览对方公司的网站，了解公司的历史，经营目标，有关员工的记述，阅读网上的文章，新闻以及其他的信息。2. 准备一些话题，很多人都愿意谈论他们的母校，业余爱好，特别关注的事情和假期。3. 一定要熟悉自己从事的行业。阅读一些商业出版物，了解一些简称、流行词、流行趋势，还有客户的竞争对手的问题和麻烦。4. 通过阅读一些新闻周刊和一两种主要的日报，了解当今的时事要闻。如果你非常了解世界上的一些重要新闻，别人会觉得你见识很广。自己可能会忽略的商业禁忌：1. 在公众场合说脏话会让人觉得你不够成熟，不够耐心和缺乏自控能力。另外，使用“有色语言”不会得到别人的尊敬和崇拜，却会让人感到不舒服。2. 在处于冲突或者逆境的时候，强大的领导者不会轻易地被激怒。当你内心非常愤怒的时候，也不要让其他人看到你在发火。如果你能保持冷静，无论何种情况都保持坚定的风度，人们会非常乐于同你共事。3. 不要过河拆桥，永远不要否定以前的老板或者商业关系。你今天的对手可能就是明天的朋友。出色的外表同样重要：需要注意的细节：衣鞋发甲包保证你的衣服是干净的，熨烫过的，鞋子是擦过的，要精心梳理头发，保证指甲是干净的。如果你对外表多花点心思和努力，你将会比你的竞争对手出发点高一点。注意手提包的搭配也很重要，不要将包内塞满文件，要保持整洁有序，否则他们也会有损你的整体形象。在买重要的配饰时，考虑“经典和永恒”两个要素，就会用很多年而不会过时。要努力记住对方的名字：相互介绍的时候，要询问对方合适的称呼方式，然后说“很高兴认识你，XX”。在对话中，多称呼几次对方的名字。尽量用对方的名字来结束对话。人际关系中的几大缺陷：1. 别让贪吃误事。在参加活动之前，吃点东西抵抗一下饥饿感。在吃饭的时候，要选择能够一口吃掉的食物。2. 不要做局外人。Steve Watts经常来到一桌陌生人前坐下，通常以这样的问题作为开场白：“在座各位互相介绍过了吗？”然后开始自我介绍。3. 避免不受欢迎的和令人讨厌的话题，以及办公

《最权威商务礼仪课》

室闲话。包括私人的问题，性，宗教，健康问题，金钱问题拿出来和大家讨论。4. 别忘记带名片。收到名片之后的当天，要在背面记下关于这个人的一些信息，这样会记住你们在哪里相识，谈论过什么话题。不过尽量避免在别人面前这么做，可能是一种失利的行为。成功的闲谈：成功的闲谈的关键是如何同其他人联系起来，而不是仅仅聊天而已。1. 要提一些回答自由度很高的问题，比如“请问...”或者“你最喜欢...”2. 直接询问对方的兴趣和爱好，称赞对方耀眼的配饰，评论当前的文化和时事，或者聊聊一些周期性的节日。3. 知识面要广一些（之前已经提到了）。为了能够精通各种类型的交谈的话题，就要多读书，多看杂志和行业杂志。要听广播中的谈话节目，参加培训活动，参加文化和体育类的活动，以及看各种类型的电影。成为好听众的办法：很多都众所周知，里面有两点很特别：1. 同别人分享和他们有关的经历，会迅速消除他们之间的障碍。2. 除非对方付钱，否则不要给对方建议，以免引起误解和争执

餐桌上的技巧：吃饭时：1. 当吃自助早餐的时候，不要再餐盘里放太多食物。开始少拿一点，不够的话再去补充，这要比把餐盘放得满满的更有礼貌。2. 如果带包，很小的话，放在膝盖上，上面要盖餐巾。大的手提包或者公文箱，应该放在脚边。3. 要等到同一桌的人点的菜都上齐以后，才能够开始用餐。4. 不能整片或者半片地吃面包，要撕成一口能吃下去的大小，抹上黄油，然后吃下。5. 没必要每次服务生为你服务后都表示感谢，感谢可以通过微笑和偶尔的一声谢谢。6. 不要把胳膊支在餐桌上，不要表现得很懒散。7. 就算出现了意外情况，也不要放在心上，保持冷静和优雅。

做受欢迎的客人：1. 一定要回复邀请，无论你去不去。2. 要带礼物，并在礼物中放上贺卡，让主人知道是你送的。办公礼仪：1. 在电话会议的时候，参与电话会议的各方在讲话前要先说自己的名字，这样其他人就能分辨清楚谁在发言。2. 传真的时候，不要忘了自己的姓名和联系方式（针对《别说你懂职场礼仪》中的补充）全球化的礼仪：1. 学一两句当地的常用短语2. 如果你需要翻译来帮助和其他国家的人沟通，要看着对方直接跟对方说，而不要看着翻译。3. 要了解世界时事，例如你的对方喜欢什么口味的食物，这个国家比较重视哪些节日，还有对这个国家要有一点了解。在很多国家，如果可以谈论一些主人喜欢的体育运动会，可以让你给主人留下更深刻的印象。4. 适当选择礼物。一定要记住，等级和地位永远不能忽视。尊重也是通过赠送的礼物和赠送礼物时的礼仪表现出来的。大多数人都喜欢不是很奢侈的礼物，比如图书，音乐和咖啡。有关小费：1. 帮忙搬东西，一件行李1~2美元2. 服务费方面，2美元左右一次3. 餐饮服务费，基本在餐费的10%~20%

4. 果然权威，很实用。对于国人来说，与老外打得交道越来越多，这方面的礼仪多懂些，能给对方加深印象，促成生意。

章节试读

1、《最权威商务礼仪课》的笔记-第222页

想月收入过万，微商们的营销神器。微商精英的必备教程，加我。全程指导。让你拥有无数精准粉丝！！WX：15339177132

2、《最权威商务礼仪课》的笔记-第1页

全文笔记：

1.谈资

浏览对方公司的网站，了解公司的历史、经营目标、有关员工的记述，阅读网站上的文章、新闻和其他信息。做好索引卡片记录，这样在会谈之前还能够回顾一下。这种调查同时也为交谈准备了素材。

通过谈论出席的人感兴趣的话题，打破沉默。除了天气和交通之外，很多人都愿意谈论他们的母校、业余爱好、特别关注的事情和假期。

一定要熟悉你从事的行业。阅读一些商业出版物，了解一些简称、流行词、流行趋势，还有客户的竞争对手的问题和麻烦。

通过阅读一些新闻周刊和一两种主要的日报，了解当今的时事要闻。如果你非常了解世界上的一些重要新闻，别人会觉得你见识很广。

2.扩大交友圈

我们生活在一个快节奏、客观的时代，因此需要比以往表现出更多的美好品德，虽然可能有些人已经遗忘了这些美德，但这样可以让别人感觉被重视和被赏识。一些小举动，比如微笑，愉快地跟同事打招呼，记住客户和他的孩子的名字，或者问候他们生病的朋友或家人，都能够迅速建立和蔼的形象，最终形成牢固的商业关系。

要想人际关系能够有所作用，那么在建立人际关系成为你的习惯之前，要学习和练习建立人脉的技巧。约翰斯·霍普金斯大学（JohnsHopkinsUniversity）的P.M.福尔尼认为，你同其他人的交流越多，你就越会感到得心应手。“这就像学习游泳一样，当你达到感觉身体接近于水的时候，你就会游泳了，也就不会再紧张了，”福尔尼教授说，“如果你跨越国境来到一个陌生的国家。如果你会说该国的语言，你就不会觉得那么紧张了。随着参加社交活动次数的增加，你的担忧就会越来越少。如果你知道了社交的规则，你会有更高的威信，更加镇定自若。

知己知彼，百战不殆。像航海旅行一样，如果你精心规划了整个过程，人际关系就会更加有效。提前做一些调查，心里要有个议程。知道自己为什么要参加这次会议或者活动，谨记希望结识谁或者再次遇见谁。如果你知道特定的某个人要出席，你很想结识他，就要找到尽可能多的关于这个人的信息。找出一些你们相同的方面，比如说兴趣爱好。如果有共同的爱好的话，找个沟通的话题，之后建立联系就容易得多。在同公司以外的人发展关系之前，先去他们的公司网站，看看最近的新闻、报道和传记，在索引卡片上记下感兴趣的信息，在见面之前回顾一下这些信息会加深印象。

3.礼节

无论何时当你开会的时候，一定要集中精力在客户、同事和合作伙伴身上。要克制自己不要做出下列的行为：乱涂乱画、用笔敲桌子、咀嚼冰块、把椅子转来转去、前后摇晃椅子、睡觉、修剪指甲、或者用黑莓手机检查电子邮件。

《最权威商务礼仪课》

《最权威商务礼仪课》

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:www.tushu000.com