

《现代商务礼仪》

图书基本信息

书名：《现代商务礼仪》

13位ISBN编号：9787121013898

10位ISBN编号：7121013894

出版时间：2005-8

出版社：电子工业出版社

作者：刘国柱

页数：170

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

《现代商务礼仪》

前言

随着人们社会交往的日益频繁，越来越多的人意识到礼仪的重要性，不论是企业还是个人都掀起了学习礼仪的热潮，特别是随着中国向国际化迈进步伐的加快，2008年北京奥运会的临近，不论是对于企业还是个人而言，规范的礼仪都将是顺应时代进步，提高自身竞争力的前提。讲求和注重礼仪不仅体现在它的文化价值、社会价值上，而且越来越多地体现在它的经济价值上。学习、运用现代商务礼仪在业务往来中树立良好的形象，在纷杂的环境下更好地处理人际关系，已成为提高企业的竞争力和个人良好素质的基本要求，更是建立人与人之间相互尊重、信任、宽容、友善的良好合作关系的重要手段。本书的编写是根据高等职业教育市场营销专业教学与现代社会工作和生活的实际需要，有针对性地选取素材，全面系统地阐述了现代商务礼仪的基本理论、基本知识和应用技巧。本书的主要内容包括：商务礼仪的基本原理；个人形象礼仪，如仪容、举止风度礼仪、表情礼仪、商务场合着装礼仪、交谈礼仪等；日常生活礼仪，如见面礼仪，馈赠礼仪、就餐礼仪、各种聚会等；办公事务礼仪，如打电话礼仪、接待拜访、会议礼仪、商务礼仪等；行业礼仪，如公司礼仪，商店礼仪、服务业礼仪等；营销礼仪，如商品推销礼仪；外事活动礼仪，如外交礼仪，国旗国徽国歌礼仪等。所述内容力求准确、实用，具有时效性和可操作性。参加本书编写的人员有（以章次顺序排列）：黑龙江商业职业学院刘国柱（第1，3，8章）、黑龙江农垦职业学院王振林（第2，5，6，9，10章）、黑龙江商业职业学院金焕（第4，7，11章）；刘国柱担任本书的主编。在编写过程中，我们参考了许多礼仪方面的书籍和文章及网络刊物的相关资料，在此谨向有关作者表示衷心的感谢。由于时间仓促，编者水平有限，书中难免有所疏漏，敬请专家和读者不吝赐教，以便日趋完善。

《现代商务礼仪》

内容概要

本教材依据教育部最新制定的《高职高专教育市场营销专业培养方案》编写，吸收了现代商务礼仪最新的理论和实践研究成果，从商务礼仪的不同角度、不同层面对商务礼仪的不同内容进行了综合阐述和训练。《现代商务礼仪》立足于提高学生整体素质，以“必需、够用”为原则，对有关社交、公关、行业、营销、外事等方面的礼仪进行了整合，强化学生技能训练，培养学生综合实践能力的形成。《现代商务礼仪》既可作为高职高专院校市场营销专业和其他经贸管理类专业的教学用书，也可作为营销与管理人员自学参考用书。

书籍目录

第1章 礼仪概述1.1礼仪的起源与发展1.1.1中国礼仪的起源与发展1.1.2西方礼仪文化的演变1.2礼仪的含义与特征1.2.1礼仪的含义1.2.2礼仪的特征1.3礼仪的功能和作用1.3.1礼仪的功能1.3.2礼仪的作用本章小结思考与练习第2章 服饰礼仪2.1服饰概述2.1.1服饰的作用2.1.2着装的原则2.2着装的礼仪规范2.2.1男士西服着装规范2.2.2女士套裙着装规范2.3着装的技巧2.3.1服饰的色彩2.3.2礼服的分类2.4佩饰的礼仪2.4.1佩饰的礼仪规范2.4.2佩饰的技巧本章小结思考与练习第3章 仪表礼仪3.1仪容礼仪3.1.1对仪容美的认识3.1.2护肤常识3.1.3美容化妆的基本要求3.1.4化妆的基本程序3.1.5美发3.2仪态礼仪3.2.1站姿3.2.2坐姿3.2.3走姿3.2.4手势3.2.5表情本章小结思考与练习第4章 交往礼仪4.1日常礼节4.1.1握手礼4.1.2介绍4.1.3使用名片4.1.4致意4.1.5其他礼节4.2拜访的礼仪4.2.1拜访的礼节4.2.2拜访的注意事项4.3接待的礼仪4.3.1家庭接待4.3.2办公室接待本章小结思考与练习第5章 语言礼仪5.1交谈的礼仪5.1.1交谈的基本要求5.1.2交谈的方法5.1.3交谈的主题5.2称谓礼仪5.2.1工作中的称谓5.2.2生活中的称谓5.2.3外交中的称谓5-3商务谈判的语言艺术5.3.1商务谈判的语言表达5.3.2商务谈判语言的运用条件5.3.3商务谈判语言表达的技巧5.3.4商务谈判中的行为语言本章小结思考与练习第6章 馈赠礼仪6.1馈赠原则6.1.1馈赠礼品的目的6.1.2馈赠礼品的原则6.2赠礼与受礼的礼仪6.2.1赠礼礼仪6.2.2赠花礼仪6.2.3送礼的避讳6.2.4受礼礼仪6.2.5礼品的选择6.3国际交往中的馈赠常识6.3.1亚洲国家与欧洲国家的馈赠6.3.2国际交往中馈赠举例本章小结思考与练习第7章 营销礼仪7.1营销人员职业修养7.1.1思想道德素质7.1.2业务素质修养7.2商品推销礼仪7.2.1推销人员的应有素质7.2.2外出登门推销礼仪7.2.3公司来客推销礼仪本章小结思考与练习第8章 行业礼仪8.1公司礼仪8.1.1公司概述8.1.2公司礼仪8.2商店礼仪8.2.1营业员礼仪规范8.2.2柜台服务礼仪规范8.2.3自选商场的服务礼仪8.2.4售后服务礼仪8.2.5电子商务礼仪8.3旅游服务业礼仪8.3.1旅行社服务礼仪8.3.2酒店礼仪8.4学校医院礼仪8.4.1学校礼仪8.4.2医院礼仪本章小结思考与练习第9章 宴请礼仪9.1设宴礼仪9.1.1宴请的形式9.1.2宴请的准备9.1.3宴请的程序及礼仪9.2赴宴礼仪9.2.1赴宴前的准备9.2.2赴宴过程的礼仪9.3就餐礼仪9.3.1就餐的一般要求9.3.2中餐就餐礼仪9.3.3西餐就餐礼仪9.4饮用礼仪9.4.1饮茶礼仪9.4.2咖啡的饮用礼仪9.5中外饮食习俗9.5.1中国饮食习俗9.5.2国外饮食习俗本章小结思考与练习第10章 商务礼仪10.1业务礼仪10.1.1公司写字问礼仪10.1.2业务洽谈礼仪10.2仪式礼仪10.2.1开业仪式10.2.2剪彩仪式10.2.3签字仪式10.3中外商务习俗10.3.1商务习俗的形成10.3.2不同国家或地区的商务习俗本章小结思考与练习第11章 涉外礼仪11.1外事迎送11.1.1迎送规格11.1.2迎宾礼仪11.1.3迎送中的具体事务11.2会见与会谈中的礼仪11.2.1会见与会谈的准备11.2.2场所的布置及坐席安排11.2.3会见与会谈的具体礼仪11.3宴会、舞会及参观游览11.3.1外事宴请11.3.2涉外舞会11.3.3外宾参观游览11.4礼宾次序与国旗的悬挂11.4.1礼宾次序11.4.2国旗的悬挂本章小结思考与练习参考文献

2.专业性的交易语言 它是商务谈判中的主体语言，该语言的特征表现为专业性、规范性、严谨性。由于交易在不同的国家、民族之间进行，为了避免在理解上的差别，就需要将交易用语用统一的定义和统一的词汇来表达，甚至表达形式也加以符号化、规格化，从而使其语言具有通用性。例如，国际商会编写的《1990年国际贸易术语解释通则》明确了“成本加运费（COR）”、“成本加保险费”、“运费”等术语的定义及表达方式。另一方面，由于谈判是对双方的权力、责任、义务的划分，而谈判双方又处在不同的社会、政治法律制度的管辖之下，因此，要使谈判双方的权利、责任、义务落在实处，确保执行，减少风险，只有用严谨的措词、逻辑性很强的语言来对此加以描述和规定。这就使得专业性的交易语言具有了严谨性的特征。有些专业性的交易语言虽然有了有关约定俗成的理解，形成了某些习惯用语，但是，不同国家和地区，仍然存在着某些用语有与众不同的理解或理解上的差异。因此在谈判中对关键性的涉及双方责任、权利、义务分担的专业性的交易用语一定要向对方讲明确，并取得一致的理解，避免以后的纠纷。

3.留有余地的弹性语言 辩证法告诉我们，世界上没有绝对不变的事物。因此在谈判中运用留有余地的弹性语言能使谈判者进退有余地，并且可以避免过早地暴露己方的意愿和实力。例如，“最近几天给你们回信”、“十点左右”、“适当时候”、“我们尽快给你答复”等。这些用词都具有灵活性，留有余地，可使自己避免盲目做出反应陷入被动局面。在谈判中常因谈话的余地留得不够或弹性不足而过早地露了底。有一次某外商向我方购买香料油，出价每千克四十美元。我方开口便要价四十八美元。对方一听急了，连连摇头说：“不，不，你怎么能指望我出四十五美元以上来买呢？”我方立即抓住时机追问一句：“这么说您是愿意以四十五美元成交，不是吗？”对方只得说：“可以考虑。”最终以四十五美元成了交。这一成交数字比我方原定的数字要高出数元。

在留有余地的弹性语言中，模糊语言是谈判中经常使用的留有余地的重要手段。模糊语言灵活性强、适应性也强。谈判中对某些复杂的事情或意料之外的事情，不可能一下子就做出准确的判断，从而可以运用模糊语言来避其锋芒，做出有弹性的回答，以争取时间作必要的研究和制定对策。如谈判中客方友好地邀请主方去他国访问，主方应按照礼节高兴地答应下来，但在具体日程安排上则常以模糊语言作答。如“我们将在适当的时候去贵国访问”。这个“适当的时候”可长可短，具有相当的灵活性，这样既不使对方不快，又不使自己为难。再如对某些很难一下子做出回答的要求和问题，常以“我们将尽快给你答复”，“我们再考虑一下”，“最近几天给你们回音”等。这里的“尽快”、“最近几天”都具有灵活性、留有余地，同时可使自己避免盲目做出反应而陷入被动局面。

《现代商务礼仪》

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