

# 《商务礼仪全书》

## 图书基本信息

书名：《商务礼仪全书》

13位ISBN编号：9787560157009

10位ISBN编号：7560157009

出版时间：2010-5

出版社：吉林大学

作者：牛心雨 编

页数：276

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](http://www.tushu000.com)

# 《商务礼仪全书》

## 前言

注重礼仪是一个人综合素质的基本表现，是人与人交往的重要媒介，是商务、社交成功与否的关键细节。在商品经济和市场经济中，商务往来是司空见惯的事情，所以，我们每一个人都应该了解和学习一些商务往来中的礼仪知识。商务礼仪，即人们在商务活动中，用以维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重、友好的行为规范和交往艺术。随着商业活动和越来越全球化，商务礼仪也扮演着越来越重要的角色。如何驾驭基本的商务活动，使您适应商务场合的礼仪要求？如何熟悉与掌握礼仪规范，在商务“餐”中亮出您的风度和端庄？如何避免商务交流中可能遇到的尴尬问题：如着装不妥、用餐时手足无措等？如何杜绝事情虽小，但会对个人以致公司的形象产生意想不到的不良影响？那就翻阅本书吧。本书从仪表、仪态、服饰、宴请、用餐、拜访、会客、谈话等多方面，全面、详细地讲解了商务礼仪的各个细节以及具体的行为规范和注意事项，将礼仪融入到了商务生活的各个方面，更加贴近读者需求，是商务人士成功塑造个人形象的必读书籍，也是职场人士提高个人素养、推动事业成功的有效指南。本书适合企业管理者、人力资源管理者、培训经理以及想在职场和其他社交场合有所作为的人士阅读，还可以用作商务礼仪培训教材。希望本书能有助于您在商务场合中事事合乎礼仪，处处表现自如、得体，从而使商务交往活动顺利进行，以收事半功倍之效。

# 《商务礼仪全书》

## 内容概要

《商务礼仪全书》从仪表、仪态、服饰、宴请、用餐、拜访、会客、谈话等多方面，全面、详细地讲解了商务礼仪的各个细节以及具体的行为规范和注意事项，将礼仪融入到了商务生活的各个方面，更加贴近读者需求，是商务人士成功塑造个人形象的必读书籍，也是职场人士提高个人素养、推动事业成功的有效指南。

## 书籍目录

第一章 商务办公礼仪 创造满意的工作场所 办公室的布置礼仪 使用办公设备应遵守的基本礼仪 使用计算机的礼仪 使用复印机的礼仪 收发传真的礼仪 使用洗手间的礼仪 在办公室用餐的礼仪 进出门的礼仪 使用电梯、自动扶梯和楼梯的礼仪第二章 商务交际礼仪 点头礼 举手礼 脱帽礼 注目礼 拱手礼 鞠躬礼 吻礼 自我介绍 他人介绍 为他人作介绍 名片使用礼仪 选择和把握好交谈的内容 克服说话时唠叨的毛病 谈话要看准时机，留有余地 巧妙地插话而不打断对方 把适当的聆听当作一项重要的任务 在交谈中得体地进行提问 根据不同的交谈对象展示不同的礼貌和风度 耐心说服 适时赞美第三章 商务谈判的礼仪 掌握谈判活动中的基本礼仪要求 谈判前要做好必要的准备工作 商务谈判会应遵守的礼仪 商务谈判中应把握的基本原则 良好的个性是谈判成功的基本保证 谈判步骤及其相应的礼仪 参观的礼仪 出国谈判的注意事项 签约的礼仪第四章 商务宴请的礼仪 商务宴请的基本礼仪 慎重选择时间、地点 安排双方都满意的菜单 餐前礼仪 餐时礼仪 菜肴的食用礼仪 酒水的饮用礼仪 餐桌的祝福礼仪 中餐餐具及使用礼仪 西餐餐具使用礼仪 西餐摆台礼仪 西餐用餐礼仪第五章 商务仪式礼仪 开业仪式的筹备礼仪 开业仪式的舆论宣传 邀约来宾的礼仪 开业仪式的现场布置 开业仪式的服务礼仪 开业仪式的总体程序 组织庆典的礼仪 交接仪式准备的礼仪 交接程序的礼仪 参加交接仪式的礼仪 商务剪彩仪式礼仪 剪彩准备的礼仪 剪彩人员的礼仪 剪彩程序的礼仪 剪彩做法的礼仪第六章 商务会务礼仪 精心而周全的策划 合理而周密的安排 安排会议议题的原则 如何安排会议日程 如何安排会议的时间 会议签到方式及就坐礼仪 会议参与者的礼仪 非正式会议场合的表现策略 茶话会的会议礼仪 会议发言礼仪 展览会的礼仪 赞助会议的礼仪 新闻发布会礼仪第七章 商务营销礼仪 店名店貌文明美观 商品陈列悦目娱心 公平交易诚实守信 微笑服务自然坦诚 会见顾客，了解顾客 如何进行商业会晤 茫然拜访是失礼行为 拜访时，提早5分钟到达 商务拜访不宜久留 设计一次成功的商务拜访第八章 商务出行的礼仪 乘飞机礼仪 步行的礼节 骑车的礼节 驾车的礼节 乘坐轿车与吉普车的礼仪 乘坐公交车与轮船的礼仪 乘坐火车的礼仪 人住的礼仪第九章 商务通讯的礼仪 打电话的礼仪 接电话的礼仪 电话礼仪的注意事项 语音信箱的使用礼仪 使用手机的礼仪 发传真时的注意事项 收发电子邮件(E-mail)礼仪 电子商务礼仪 商务信函礼仪 商务请柬礼仪第十章 商务馈赠礼仪 精挑细选送对礼 礼品种类的选择 好礼巧包装 接受礼品的礼仪 拒绝礼品的礼仪 馈赠的时机与场合选择 馈赠方式的选择 馈赠技巧 涉外馈赠礼品礼仪第十一章 商务服饰礼仪 服饰的款式造型 服饰的色彩效应 着装的TPO原则 西装的选择 西装的穿着 西装的搭配 套裙的选择 首饰的佩戴礼仪 饰物的使用礼仪第十二章 商务仪容礼仪 仪容的重要性 保持面部的清洁干净 保持发型的清爽、美观 化妆的礼仪 参加舞会或文艺比赛的化妆礼仪 修饰手臂的礼仪 修饰腿部的礼仪 职业女性发型的选择 站姿的礼仪 行姿的礼仪 表情的重要性 怎样微笑 运用目光的礼仪第十三章 商务涉外礼仪 涉外礼仪原则 涉外礼仪禁忌 外宾的迎送礼仪 外宾迎送乘车礼仪 佛教礼仪 伊斯兰教礼仪 基督教礼仪 日本的习俗礼仪 韩国的习俗礼仪 马来西亚的习俗礼仪 泰国的习俗礼仪 澳大利亚的习俗礼仪 加拿大的习俗礼仪 美国的习俗礼仪 意大利的习俗礼仪 英国的习俗礼仪

## 章节摘录

插图：《林肯传》中有这样一件事：一天，林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出，途遇一老年黑人深深地向他鞠躬。林肯点头微笑并也摘帽还礼。同行的绅士问道：“为什么你要向‘黑鬼’摘帽？”林肯回答说：“因为我不愿意在礼貌上不如任何人。”可见林肯深受美国人民的热爱是有其原因的。1982年美国举行民意测验，要求人们在美国历届的40位总统中挑选一位“最佳总统”时，名列前茅的就是林肯。鞠躬即弯身行礼，源于中国的商代，是一种古老而文明的对他人表示尊敬的郑重礼节。它既适用于庄严肃穆或喜庆欢乐的仪式，又适用于普通的社交和商务活动场合。鞠躬礼分为两种，一种是三鞠躬。敬礼之前，应脱帽或摘下围巾，身体肃立，目光平视，身体上部向前下弯约90度，然后恢复原样，如此连续3次。另一种是深鞠躬（15~90度），几乎适用于一切社交和商务活动场合，在初见的的朋友之间、同志之间、宾主之间，下级对上级、晚辈对长辈，为了表达对对方的尊重，都可以行鞠躬礼。施鞠躬礼时，应立正站好，保持身体端正，面对受礼者，距离约两三步远，以腰部为轴，整个腰及肩部向前倾15~90度（具体的前倾幅度视行礼者对受礼者的尊敬程度而定），目光向下，同时问候“您好”“早上好”“欢迎光临”等，双手应在上体前倾时自然下垂平放于膝前或体侧，面带微笑，尔后恢复立正姿势，并双眼礼貌地注视对方。施鞠躬礼前，应先将帽子摘下再施礼。施礼时，目光不得斜视和环顾，不得嘻嘻哈哈，口里不得叼烟卷或吃东西，动作不能过快，要稳重、端庄，并带有对对方的崇敬感情。通常，受礼者应以与施礼者的上体前倾度大致相同的鞠躬还礼；但是，上级或长者还礼时，不必以鞠躬还礼，可以欠身点头或握手答礼。鞠躬礼在东亚国家流行甚广，尤其是朝鲜、韩国，特别是在日本盛行。

# 《商务礼仪全书》

## 编辑推荐

《商务礼仪全书》适合：公司、政府、国企等各种组织的职场新人；电话营销人员、销售部门骨干、服务部门精英；各部门行政主管、人力资源经理，乃至服务导向和顾客导向时代的所有职场人士。《商务礼仪全书》全面介绍了现代商务交往中的每一个环节所应注意的礼仪细节和基本原则。注重礼仪是一个综合素质的基本表现。

# 《商务礼仪全书》

## 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](http://www.tushu000.com)