

《图解职场交际礼仪》

图书基本信息

书名：《图解职场交际礼仪》

13位ISBN编号：9787121212706

出版时间：2013-10

作者：[日]古谷治子

页数：219

译者：刘霞

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

《图解职场交际礼仪》

内容概要

在竞争激烈的商务社会中，即使一个小小的错误也会造成决定性业绩的差距，因此更应具备职场上最基本的商业礼仪。本书集作者担任人才培育顾问15年之经验，浓缩成不可或缺的职场礼仪精华，以生动活泼的漫画、浅显易懂的语言，从问候寒暄开始，到对客户、主管的遣词用字、电话中的应对进退、处理投诉等各个方面，解说职场礼仪的诀窍，使读者从“知道”到“会做”，逐步成为广受好评、积极活跃的商业人士。

《图解职场交际礼仪》

作者简介

古谷治子毕业于日本文京女子短期大学。在TBS、中国新闻社任职九年，之后在大学、短期大学担任商务行为学、秘书学等课程的讲师。1993年设立研修企划公司ManagementSupport。研修领域涉及管理、商务、商业礼仪、投诉应对、电话诊断等，客户包括政府机关、大企业、中小企业等350多家。著有《在公司前三年的“Business”基础与应用》、《投诉电话正确应对方法》等。

书籍目录

第1章 服务仪容决定一切

30秒决定第一印象

比起“时髦”更应优先考虑“服装仪容”

不穿奇装异服是基本礼仪常识

整齐清爽的发型更显朝气

商业人士的7个道具

用笑容为服装仪容加分

第2章 打招呼商业用语是沟通的第一步

高明的打招呼方式

提升好感的打招呼方式

鞠躬的3种方式

适合职场的遣词用字

以软垫式言辞让对方说出YES

第3章 获得好感的对话从语气开始

掌握对方心意的魔法用语

有所响应就是认真倾听的表现

清楚易懂的谈话是有技巧的

第4章 报告联络商谈是公司的基本规则

接受正确指示 / 命令的方法

妥善进行“报告、联络、商谈”

以报告作为工作的结束

上司所期待的报告

迟到时的应对方法

不隐瞒失误，立刻报告

借助上司、前辈智慧的商谈法则

第5章 小心谨慎与客户应对

前台的态度决定公司的形象

若需要客户等待时，先取得客户的谅解

引领接待的应对礼仪

一句开心的问候就能产生差异

掌握正确的座位顺序

掌握端茶最好时机的诀窍

送客户到电梯是种礼仪

第6章 在拜访时掌握对方心理的诀窍

预约时间的5个确认事项

拜访前先掌握公司的业务内容及关系

不可不知的拜访礼仪

由拜访者先拿出名片

介绍同行者的顺序

闲聊是商谈成功的捷径

巧妙地结束会谈

第7章 电话及邮件方面的规则

正因看不见对方所以更应有礼

商业电话应对法

当对方要找的人不在时

清楚回答客户的询问

打电话时要考虑对方的情况

不可不知的电话礼仪

重视客户投诉电话的初次应对

违反手机礼仪会给旁人带来困扰

电子邮件需用词有礼、容易阅读

第8章 接待及婚丧喜庆中的实用礼仪

不提招待应酬之事

事先确认对方的喜好、习惯

不随便认同他人所说的坏话或谣言

收到喜帖时应注意的事项

结婚礼金与结婚贺礼

服装样式视时间改变

参加丧礼须知

附录A 商业书信的书写方式

《图解职场交际礼仪》

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