

<<现代礼仪与公共关系>>

图书基本信息

书名：<<现代礼仪与公共关系>>

13位ISBN编号：9787030194282

10位ISBN编号：7030194284

出版时间：2007-8

出版时间：科学

作者：邵凌霞 编

页数：327

字数：490000

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>

## <<现代礼仪与公共关系>>

### 内容概要

本书分为上、下两篇。

上篇共有五章，主要是介绍礼仪引论、个人仪容仪表礼仪、现代社交礼仪、现代商务礼仪、涉外礼仪等现代礼仪方面的知识；下篇共有四章，主要介绍公共关系概述、公共关系的工作程序、公共关系宣传、综合性公关活动的组织等公共关系方面的知识。

作者将现代礼仪和公共关系二门课中最基础、最常用的内容精选出来编撰成书，目的在于使广大学生和相关读者能够在较短的时间内，更快捷、更方便地了解 and 掌握现代礼仪、公共关系等方面的基础知识和技巧。

本书既可作为中等职业学校“现代礼仪”与“公共关系”课程的必备教材，也可供社会从业人员和相关知识爱好者参考。

## <<现代礼仪与公共关系>>

### 书籍目录

#### 上篇 现代礼仪

##### 第一章 礼仪引论

###### 第一节 礼仪的概念和起源

一、礼仪的概念

二、礼仪的起源

###### 第二节 礼仪的特征和原则

一、礼仪的特征

二、礼仪的原则

###### 第三节 礼仪的功能和学习方法

一、礼仪的功能

二、礼仪的学习方法

小结

思考与练习

##### 第二章 个人仪容仪表礼仪

###### 第一节 仪容礼仪

一、仪容修饰

二、发型与发饰

###### 第二节 姿态礼仪

一、手势

二、站姿

三、走姿

四、坐姿

五、蹲姿

六、表情

###### 第三节 仪表礼仪

一、着装礼仪

二、佩饰礼仪

案例分析

小结

思考与练习

##### 第三章 现代社交礼仪

###### 第一节 会面礼仪

一、问候礼仪

二、称呼礼仪

三、介绍礼仪

四、握手礼仪

五、致意礼仪

###### 第二节 交谈礼仪

一、交谈的原则与要求

二、交谈的语言

三、交谈的误区与禁忌

四、交谈的技巧

###### 第三节 交往礼仪

一、与人相处礼仪

二、拜访礼仪

## <<现代礼仪与公共关系>>

三、接待礼仪

四、馈赠礼仪

### 第四节 聚会和庆典礼仪

一、宴请礼仪

二、舞会、茶会、晚会礼仪

三、婚、寿、庆、丧礼仪

案例分析

小结

思考与练习

## 第四章 现代商务礼仪

### 第一节 办公室日常礼仪

一、办公环境礼仪

二、办公室礼仪禁忌

三、同事往来礼仪

四、求职面试礼仪

### 第二节 商务活动礼仪

一、商品推销礼仪

二、商务洽谈礼仪

三、商务仪式礼仪

四、商务通信礼仪

五、商务接待礼仪

### 第三节 服务业礼仪

一、商场服务礼仪

二、餐饮服务礼仪

三、宾馆服务礼仪

四、旅游服务礼仪

案例分析

小结

思考与练习

## 第五章 涉外礼仪

### 第一节 涉外礼仪概述

一、涉外礼仪的原则

二、接待外宾礼仪

三、陪游与出游礼仪

四、涉外交往衣、食、住、行、访礼仪

五、涉外场合的仪容仪表

六、国际礼仪通则

### 第二节 不同国家（地区）的礼俗与禁忌

一、亚洲

二、欧洲

三、美洲及太平洋地区

四、非洲地区

五、国际手势指南

案例分析

小结

思考与练习

## 下篇 公共关系

## <<现代礼仪与公共关系>>

### 第六章 公共关系概述

#### 第一节 公共关系与公共关系学

- 一、公共关系的概念
- 二、公共关系与相关学科的关系

#### 第二节 公共关系的产生与发展

- 一、公共关系的产生
- 二、公共关系的发展
- 三、公共关系的基本原则与功能

#### 第三节 公共关系的构成要素

- 一、公共关系的主体
- 二、公共关系的对象——公众
- 三、公共关系的传播与媒介

#### 案例分析

#### 小结

#### 思考与练习

### 第七章 公共关系的工作程序

#### 第一节 公共关系调查

- 一、公共关系调查的内容
- 二、公共关系调查的方法
- 三、调查问卷的设计
- 四、撰写调查报告

#### 第二节 公共关系的策划

- 一、公共关系策划的含义及其原则
- 二、公共关系策划的程序

#### 第三节 公共关系的实施

- 一、选择合适的传播媒体
- 二、公共关系实施的障碍
- 三、公共关系活动时机的选择
- 四、选择时机应注意的几个问题

#### 第四节 公共关系效果的评估

- 一、公共关系评估的内涵和意义
- 二、评估的程序
- 三、评估的方法
- 四、评估的内容

#### 案例分析

#### 小结

#### 思考与练习

### 第八章 公共关系宣传

#### 第一节 公共关系新闻宣传

- 一、公共关系中运用的新闻传播媒介
- 二、各种新闻传播媒介的特点
- 三、策划新闻事件
- 四、新闻发布会（记者招待会）

#### 第二节 公关广告

- 一、公关广告及其功能
- 二、公共关系广告的类型
- 三、公共关系广告的制作要求

## <<现代礼仪与公共关系>>

### 第三节 组织形象识别系统——CIS

- 一、CIS的涵义
- 二、CIS的主要功能
- 三、CIS的构成
- 四、CIS导入程序

案例分析

小结

思考与练习

### 第九章 综合性公关活动的组织

#### 第一节 展览会的组织

- 一、展览会的传播特点
- 二、展览会的类型
- 三、展览会的组织与实施

#### 第二节 参观接待活动的组织

- 一、对外开放参观的接待对象
- 二、参观内容
- 三、参观接待活动的组织与安排

#### 第三节 赞助活动的组织

- 一、举办赞助活动的目的分析
- 二、赞助活动的类型
- 三、赞助活动的原则
- 四、实施赞助活动的程序

#### 第四节 特别节目的组织

- 一、特别节目的题材与形式
- 二、特别节目的组织技巧
- 三、特别节目应注意的事项

#### 第五节 危机公关

- 一、对危机事件的调查和判断
- 二、处理危机事件的基本方针
- 三、应对危机事件的对策

案例分析

小结

思考与练习

参考文献

## &lt;&lt;现代礼仪与公共关系&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：客人到达时，主人要主动、热情地与客人握手、问候并表示热烈的欢迎，如“欢迎光临”、“一路辛苦”、“见到你很高兴”等；如有同事、亲朋在场，主人要予以相互介绍，不能怠慢客人；如客人有重物，主人应主动帮客人提取行李，但最好不要主动帮助客人去拿公文包或手提包，对年长者或身体不大好的客人应上前搀扶。

进入房间后，主人要主动帮助客人脱下外衣、帽子，并放在适当的地方。

然后引导客人就座；主人通常把“上座”留给客人，就座时，为了表示对客人的尊重，应请客人先行入座。

（三）认真待客（1）接待客人的总原则是主动、热情、周到、善解人意。

（2）与客人交谈时，要尊重客人，以客人为中心，对客人的谈话要表示出浓厚的兴趣，不能无精打采、心不在焉，或边聊天边看电视、忙家务、打电话等；更不能在客人面前摆架子，爱答不理，或冷落客人。

（3）诚恳地招待客人，对待多位来访的客人要一视同仁，不能厚此薄彼；敬茶、递烟、奉上水果等都要有诚意，不要虚假客套。

（四）接待应注意的问题 1.送客尺度要适当 当客人提出告辞时，主人应真诚婉言相留；但客人执意要走时，主人要尊重客人的意见；客人未起身前，主人不能主动伸手与客人道别，或不断地看手表，容易造成逐客的印象。

2.明确送客地点 对于远道而来的客人，可以送到机场、码头、车站等交通便捷之处，等客人乘坐的交通工具离开后自己再离开；对于常来常往的客人，只要送到楼下、大门口处即可，以示敬意。

3.目送客人离开 与客人告别时，要握手或拥抱道别，并邀请有机会再次光临，同时给其家人、领导或同事代问好；当客人离去时，要挥手致意，目送客人到看不见为止，不要客人上了车就立即离开。

四、馈赠礼仪 馈赠，即赠送礼品。

古今中外的交际往来，几乎都离不开送礼这个内容。

它是人际交往中表达友情、敬重和感激的惯用形式，其目的在于沟通感情和保持联系。

但应同收买贿赂、腐蚀拉拢等歪门邪道、腐败习气等区别开来。

因此，在社交中，不管是什么礼品，不管我们对礼品本身怎样看，礼品始终是一种语言，它使我们的感情得以表达，使我们看得见、摸得着，深深地感受到有人在挂念我们，有人想让我们快乐。

这样，才能使礼品物超所值。

要恰如其分的做到这一点，就要注意礼品的选择、馈赠时机和方式及馈赠的要求。

（一）礼品的选择 礼品不仅要表达馈赠者的心意，而且为接受者所看重、所喜欢，是送礼得当的关键。

要使礼品所代表的心意远远超过礼品本身的价值，就要认真地用心挑选，讲究方式方法，切不可随意应付。

1.针对性 每一个交往对象都有自己的特点，在馈赠礼品时，要因人而异，因人与人的关系及其远近程度而异，因人的兴趣爱好而异。

礼品的选择应侧重精神价值和纪念意义，这是礼品选择时要重点关注的两个最基本的问题。

（1）要考虑馈赠对象的特点和背景，如国家、民族、年龄、性别、职业等自然状况。

一般而言，给老人要讲究实用、保健；给孩子要讲究启智、趣味；给朋友要讲究情谊、新意等。

要尽量让受礼者感受到馈赠者在礼品的选择上是花了一番心思的，是认真而有诚意的。

（2）要准确地把握彼此之间的关系，如果忽略了彼此之间的关系，很容易选礼不当。

要区分是公务交往还是私人应酬；是新朋友还是老朋友；是同性还是异性；是中国人还是外国人等。

（3）要考虑受礼者的兴趣和爱好，送礼前要通过仔细的观察和巧妙的方式了解到对方的嗜好，选择实用且价值高的礼品，让受礼者感到是符合自己的需要，或为自己的生活和工作所必需的，如送给孩子玩具等。



<<现代礼仪与公共关系>>

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>