

<<职场礼仪一本通>>

图书基本信息

书名：<<职场礼仪一本通>>

13位ISBN编号：9787119076058

10位ISBN编号：7119076051

出版时间：2012-5

出版时间：外文出版社

作者：陈静

页数：424

字数：700000

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>

<<职场礼仪一本通>>

前言

一个人的成功，90%以上靠人际关系的协调能力，而只有不到10%依靠智商、职业技能等。可见，对于现代职场人士而言，如何获得他人的好感与信任、如何拥有良好的人际关系，是现代职场人士提升自身竞争力、取得成功的关键因素。

所谓职场礼仪，是指在职业场合应该遵循的、用于律己敬人的各种行为准则和惯例，也就是适用于职场的交往艺术。

学会这些准则和惯例，将使一个人的职业形象大为提高。

职业形象包括内在的和外在的两种主要因素，而每一个职场人都需要树立塑造并维护自我职业形象的意识。

人在职场，应该有怎样的工作态度？

怎样才能拥有“黄金”第一印象？

如何着装？

如何进行有效沟通？

与领导、同事、下属交往时应注意怎样的尺度与分寸？

如何参加各种会议？

各种场合如何致辞？

与外宾打交道时要注意些什么？

诸如此类，不一一详述。

这些都是职场礼仪的必修课。

“敬人者人恒敬之，爱人者人恒爱之。”

在职场交往中，讲究职场礼仪，约束自己的行为，尊敬、关心交往对象，是获得对方好感的有效方式，让大家乐于接受你，让与你交往的欣赏你、重视你。

进而在职场交往中达到事半功倍的效果。

当然，你也许觉得如今的职场风云变幻，各项礼仪、法则多多，因人而异，因事而异，让人有些无所适从，不知如何学起。

切勿着急，只要你能将职场礼仪与原则铭记于心中，贯穿于言行，就能获益匪浅。

了解、掌握并恰当地应用职场礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象，会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上，做一个成功职业人。

成功的职业生涯并不意味着你要才华横溢，更重要的是在工作中你要有一定的职场技巧，用一种恰当合理的方式与人沟通和交流，这样你才能在职场中赢得别人的尊重，才能在职场中获胜。

本书是一部内容全面、道理实用、分类系统、文字优美的关于职场礼仪经典作品，书中攫取了大量的具有说服力的经典实例，融合了东西方经典礼仪与现代职业礼仪规范，详细介绍了职场人士必须掌握的办公礼仪、仪容与服饰礼仪、商务礼仪、礼宾礼仪、服务礼仪、仪式礼仪、社交礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪、职场口才等诸多内容，帮助职场人士以“礼”走遍天下，取得事业的成功。

这是一本职场人士改变自身状态的秘药良方。

书中的良方被众多职场人士奉为工作锦囊，使得他们在工作中左右逢源、游刃有余。

这是一本企业用来提高员工素质的教科书。

书中的内容已经被很多企业证明有效，帮助众多企业提升了整体形象。

<<职场礼仪一本通>>

内容概要

陈静编著的《职场礼仪一本通》本书收录了大量具有说服力的经典实例，融合了东西方经典礼仪与现代职业礼仪规范，《职场礼仪一本通》详细介绍了职场人士必须掌握的办公礼仪、仪容与服饰礼仪、商务礼仪、礼宾礼仪、服务礼仪、仪式礼仪、社交礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪、职场口才等诸多内容，帮助职场人士以“礼”走遍天下，取得事业的成功。

<<职场礼仪一本通>>

书籍目录

第一篇 礼仪决胜职场

第一章 取得进入职场的金钥匙

第二章 学会与上司融洽相处

第三章 获得同事的认同与欣赏

第四章 敬业增添职场价值

第五章 忠诚强于能力

第六章 节俭办公让你更受欢迎

第二篇 办公礼仪

第一章 行政礼仪

第二章 销售礼仪

第三章 谈吐礼仪

第四章 电话礼仪

第三篇 仪容、服饰礼仪

第一章 仪容要规范

第二章 着装是一门艺术

第三章 穿制服的礼仪

第四章 男士穿西装的礼仪

第五章 女士穿职业装的礼仪

第六章 巧用饰品礼仪

第七章 化妆礼仪

第四篇 商务礼仪

第一章 商务礼仪概述

第二章 商务邀约礼仪

第三章 商务拜访礼仪

第四章 商务接待礼仪

第五章 商务谈判礼仪

第六章 商务宴请礼仪

第七章 商务通信礼仪

第八章 商务文书礼仪

第五篇 礼宾礼仪

第一章 礼品

第二章 住宿

第三章 饮食

第四章 会晤

第五章 名片

第六章 握手

第七章 迎送

第六篇 商业服务礼仪

第一章 酒店、娱乐场所的服务礼仪

第二章 接受服务时客人应遵循的礼仪

第三章 导游礼仪

第四章 会展服务礼仪

第五章 银行服务礼仪

第六章 护士礼仪

第七篇 公务员礼仪

<<职场礼仪一本通>>

- 第一章 公务员行政服务礼仪
- 第二章 公务员调研礼仪
- 第三章 信访礼仪
- 第四章 参观礼仪
- 第五章 慰问礼仪
- 第六章 汇报礼仪
- 第七章 公文礼仪
- 第八章 函电礼仪
- 第八篇 社交礼仪
- 第一章 宴会礼仪
- 第二章 舞会礼仪
- 第三章 拜会礼仪
- 第四章 派对
- 第五章 娱乐礼仪
- 第六章 运动礼仪
- 第九篇 餐饮礼仪
- 第一章 西餐礼仪
- 第二章 自助餐礼仪
- 第三章 洋酒礼仪
- 第四章 咖啡礼仪
- 第五章 茶道
- 第十篇 涉外礼仪
- 第一章 涉外礼仪准则
- 第二章 外事接待礼仪
- 第三章 外事交往活动礼仪
- 第四章 礼宾次序礼仪
- 第五章 国旗悬挂礼仪
- 第六章 涉外工作人员礼仪
- 第七章 出入境礼仪
- 第十一篇 职场语言礼仪
- 第一章 职场沟通的口才技巧
- 第二章 职场管理的口才技巧
- 第三章 职场“外交”的语言艺术
- 第四章 取信于客户的语言艺术
- 第五章 展现口才的最佳场所——开会
- 第六章 防备职场小人的闲言碎语
- 第七章 好口才助你赢得职场好人缘
- 第八章 职场中的批评艺术

<<职场礼仪一本通>>

章节摘录

版权页：一是来有迎声。

当来宾抵达之时，迎接者应主动上前，向对方致以热情问候。

陪同或引导人员尤须注意的是，应先确认对方身份，免得张冠李戴。

二是问有答声。

在引导或陪同来宾的具体过程中，除需要向来宾介绍有关情况外，不提倡与对方主动攀谈，但如果来宾有疑问，必须“有问必答”，不宜说“不”。

当时难以作答的问题，则应当限时回答。

“限时”一到，一定要予以答复。

三是去有送声。

当来宾离去时，不论是否远送，都应与之道别。

因故不能到场者，亦应打电话或委托他人向来宾道别，确保有始有终。

2.文明五句 与来宾相处时，陪同或引导人员的所作所为必须文明有礼。

此时的一项具体要求，就是在语言上使用文明用语。

其中有五句最基本的文明用语，俗称“文明五句”，更是要坚持使用。

一是问候语。

在任何情况下，与来宾进行接触时，都应首先问候对方。

一般可用“你好”或“您好”问候对方，“上午好”“周末好”等时效性问候语有时也可采用。

二是请托语。

如果想让来宾配合，或者需要对方协助时，通常应使用必要的请托语。

“请”便是标准的请托语。

有时，亦可采用“拜托”“劳驾”等明显含有求助之意的请托语。

三是感谢语。

当来宾对于自己的表现予以肯定，或者在帮助、支持、理解自己之后，即应运用“谢谢”或“非常感谢”等感谢语，向对方表达自己的谢意。

四是道歉语。

在陪同、引导来宾时，难免会发生一些失误。

若自己的行为有碍对方，给对方带来困扰，或者未能满足对方的要求时，应及时以“抱歉”“对不起”“失礼了”等道歉语进行道歉。

五是道别语。

正式与来宾话别，应当以“再见”“保重”“后会有期”“一路平安”“一路顺风”等道别语向对方表达友善与惜别之意。

3.热情三到 在迎送工作中，向来宾道“三声”、讲“五句”往往较为容易。

但要想使对方真正感受到接待方的热情之意，“三到”至关重要。

一是眼到。

接触来宾，尤其是在为之服务，与之交谈时，一定要以专注、友善、谦恭的目光同对方进行交流。

不注视对方，目光游走不定，斜视、盯视或者俯视对方，都是非常失礼的。

二是口到。

当陪同、引导人员为来宾服务时，语言上应注意两点：其一，要消除沟通障碍，通常应讲普通话，或对方明白的语言。

其二，要坚持因人而异，与来宾交流时具体内容要视对方的情况而定。

三是意到。

陪同、引导人员的表情与神态，都应符合当时的情境，此即所谓“意到”。

具体而言，在迎送来宾时，有关的陪同、引导人员必须自然大方，并要善于互动。

4.讲究位次 从事具体接待工作，宾主双方的前后、左右等位次均有所讲究。

作为专司其职者，陪同、引导人员应注意以下基本规则。

<<职场礼仪一本通>>

一是并排行进。

在宾主并排行进时，应遵循两个基本规则：其一，中央高于两侧。

当三人或三人以上并排行进时，来宾应居中，因为中央的位置高于两侧的位置。

其二，内侧高于外侧。

当宾主二人并行时，应请来宾保持在内侧，因为内侧较少受到过往之人的影响。

二是单行行进。

当宾主成单行状态行进时，应遵循两个基本原则：其一，常规做法。

按照常规，人们在单行行进时，前方高于后方，因此应让来宾先行，即把“选择前进方向”的权利交给对方。

其二，特例做法。

遇到特殊情况，如来宾不认路或对道路状况不明时，一般主人应先行，以便为来宾充当“开路先锋”

。

主方为来宾带路，即为引导。

通常，引导者在行进之中应位于队列左前方，而来宾则应居于其右后方。

<<职场礼仪一本通>>

编辑推荐

《职场礼仪一本通》了解、掌握并恰当地应用职场礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象，会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上，做一个成功职业人。

成功的职业生涯并不意味着你要才华横溢，更重要的是在工作中你要有一定的职场技巧，用一种恰当合理的方式与人沟通和交流，这样你才能在职场中赢得别人的尊重，才能在职场中获胜。

<<职场礼仪一本通>>

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>