

<<服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787300101606

10位ISBN编号：7300101607

出版时间：2009-7

出版时间：中国人民大学出版社

作者：赵影，郝建萍 编

页数：226

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>

<<服务礼仪>>

前言

中华民族自古就有“礼仪之邦”的美誉，“修身、齐家、治国、平天下”，古人把修身放在首位。现代文明社会，人际交往频繁，讲究礼仪，不仅是个人自身良好修养的体现，也是影响交际成败的关键因素之一。

以正确的礼仪待人接物，不仅反映个人的道德修养和个性特征，而且从一定意义上讲，也反映了一个国家、一个民族的文明程度，影响着她的发展进程。

在日益扩大的社会交往中，得体的礼仪，使个人生活充满信任、友爱和愉悦，使社会充满平等、尊重与和谐。

因此，注重礼仪具有十分重要的意义。

倡导文明风气，歌颂高尚行为，使每个公民都能自觉遵守社会公德，讲文明，有礼貌，懂礼仪，对于国家经济建设的发展，有着重要的现实意义和历史意义。

本书的编写，旨在通过切实有效的礼仪教育，培养人们宽容、理解、谦虚、诚恳的待人态度，培养人们与人为善、助人为乐的做人品行，培养人们庄重大方、热情友好、谈吐文雅的行为举止。

本书由赵影、郝建萍担任主编，并负责编写大纲、文稿统纂及最终审定工作。

石洪凡担任副主编，孙苏苏、刘旭颖、于辉参与编写。

在编写的过程中，我们参考借鉴了许多专家学者的优秀研究成果，参考和引用了他们的部分资料，如金正昆教授等，他们的研究为我们提供了思路和编写材料，极大地丰富了本书的内容，在此特做说明并谨致谢忱；海口经济学院公共管理学院院长方从法教授对本书的编写给予了极大的关怀和指导，我们一并表示感谢和敬意。

由于时间匆忙及自身学识和水平的限制，对于书中不妥和疏漏之处，恳请专家与读者不吝赐教。

<<服务礼仪>>

内容概要

《服务礼仪》中华民族自古就有“礼仪之邦”的美誉，“修身、齐家、治国、平天下”，古人把修身放在首位。

现代文明社会，人际交往频繁，讲究礼仪，不仅是个人自身良好修养的体现，也是影响交际成败的关键因素之一。

以正确的礼仪待人接物，不仅反映个人的道德修养和个性特征，而且从一定意义上讲，也反映了一个国家、一个民族的文明程度，影响着她的发展进程。

在日益扩大的社会交往中，得体的礼仪，使个人生活充满信任、友爱和愉悦，使社会充满平等、尊重与和谐。

因此，注重礼仪具有十分重要的意义。

倡导文明风气，歌颂高尚行为，使每个公民都能自觉遵守社会公德，讲文明，有礼貌，懂礼仪，对于国家经济建设的发展，有着重要的现实意义和历史意义。

《服务礼仪》的编写，旨在通过切实有效的礼仪教育，培养人们宽容、理解、谦虚、诚恳的待人态度，培养人们与人为善、助人为乐的做人品行，培养人们庄重大方、热情友好、谈吐文雅的行为举止。

<<服务礼仪>>

书籍目录

第一章 礼仪概述第一节 礼仪的起源与发展第二节 礼仪的内涵第二章 个人礼仪第一节 个人仪容第二节 个人仪态第三节 服饰礼仪第三章 交际礼仪第一节 称呼与介绍礼仪第二节 见面礼节第三节 交谈的艺术第四节 交际和服务距离第四章 个人出行礼仪第一节 行路礼仪第二节 搭乘礼仪第三节 住宿礼仪第四节 场馆礼仪第五节 付小费的礼仪第五章 饮宴礼仪第一节 宴会礼仪第二节 饮品礼仪第六章 办公礼仪第一节 名片礼仪第二节 电话礼仪第三节 馈赠礼仪第四节 送花礼仪第七章 礼俗与禁忌第一节 部分亚洲国家的礼俗与禁忌第二节 部分欧洲国家的礼俗与禁忌第三节 部分非洲国家的礼俗与禁忌第四节 部分美洲国家的礼俗与禁忌第五节 部分大洋洲国家的礼俗与禁忌参考文献

<<服务礼仪>>

章节摘录

(一) 社交礼仪 在人际交往中,越南人普遍讲究礼貌,并且注重以礼待人的种种具体细节。一般与客人相见时多行握手礼。

有些少数民族的人,在与外人会面时,往往还会采用其本民族的传统礼节。例如,苗人、瑶人大都会行抱拳作揖礼,而高棉人则一般会行双手合十礼。

在公共场合,越南人通常对长辈表现得尊重有加。

与长辈一同出行时,他们必然会请其先行。

万一要超过长辈走在前面时,则须先向对方打个招呼。

路遇亲朋好友,则通常要主动热情地上前与对方打招呼,也可以向对方点头致意。

人们最常采用的问候语是:“你的身体好吗?”

越南人的姓名与华人的姓名相似,多数由三个字组成。

阮、范、黎、陈、黄、潘、武、吴等,都是越南人之中的大姓。

过去,越南人起名时,中间一字多用垫字。

男子常用的字是“文”,女子常用的字是“氏”。

例如,“范文同”、“阮氏萍”等。

还有一些少数民族,往往有名而无姓。

根据越南人的习惯做法,在需要以姓名称呼对方时,最好只称其名,而不称其姓。

在称名时,往往也只称最后一个字。

例如,在称呼“阮文才”时,宜以“才”相称。

在一般情况下,最好在其名之后再加上兄、弟、姐、妹、叔、伯之类的称呼。

只是要切记,越南人不喜欢被以“你”相称。

在需要进行自称时,通常不要用“我”字,而宜使用弟、妹、侄之类的自谦词。

除此之外,西式的称呼目前在越南也有。

而在政府机关里,人们则习惯以“同志”相互称呼。

需要对少数民族的民族名称进行称呼时,最好慎之又慎。

因为有些称呼,诸如“南蛮”、“苗舍”、“昧族”之类,在他们听起来,是颇有歧视性的。

(二) 服饰礼仪 在日常生活里,越南人的穿着打扮讲究朴素实用。

通常,他们之中的大部分人喜欢上身穿一件素色的衬衣,下身则穿一条宽松肥大的深色裤子。

一般还喜欢头戴斗笠,脚穿凉鞋。

而在乡间,越南人则大多爱穿褐色无领窄袖上衣和黑色宽腿长裤。

只有在政务或商务活动中,穿西服、套裙、皮鞋的人才较为常见。

在节日庆典之时,越南人有穿着本民族服装的偏好。

届时,越南人往往要穿长袍。

土人男子一般上穿黑色长衫,下着白色宽腰裤,并且头缠紫巾;女子则上穿白色圆领斜巾短衫,下穿黑裙或彩裙。

<<服务礼仪>>

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:<http://www.tushu007.com>