

## <<公关与商务礼仪>>

### 图书基本信息

书名：<<公关与商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787301155073

10位ISBN编号：7301155077

出版时间：2010-1

出版时间：北京大学出版社

作者：姜桂娟 编

页数：314

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>

## <<公关与商务礼仪>>

### 前言

现代社会的开放性和文化多元性决定了人们必须懂礼仪、会运用礼仪，因此礼仪教育已经成为素质教育的一部分。

随着市场竞争的日益激烈，现代企业要求人才不仅要具有精湛的业务技能，而且还需要具备良好的综合能力。

我国已经加入了世界贸易组织，对人才的要求更是苛求多元化和国际化。

在很多情况下，个人形象是和单位的产品、服务等量齐观的。

礼仪，是塑造个人形象的灵魂，已经成为提高个人素质与企业形象的必要条件，成为现代竞争的砝码，越来越受到人们的重视。

本书是高等职业技术学院学生学习公关礼仪与商务礼仪理论知识和技能的教科书。

该课程作为高等职业院校的公共课，其任务是使学生通过学习掌握成为高素质的人才所必需的公关礼仪与商务礼仪的基本理论和技能，以提高学生的自身修养和综合素质，增强其适应社会和职业变化的能力。

本书根据教育部《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》的精神，本着“基础理论够用，注重实践能力培养”的原则，进行了教材体系和内容的构建，充分体现了社会需要、学科特点和学生身心发展三者有机的统一。

本书在体例、体系、形式和内容上进行了大胆的创新，其特点体现在以下几个方面。

(1) 编写体例创新本书在编写体例上，注重了科学性、系统性和实用性的统一。

每章设计了教学目标、导入案例、相关链接、技能培养目标和技能模块（第2~6章为技能实训）、礼仪小测试、思考题。

通过教学目标使学习者在学习该章内容之前就能明确应知应会的理论知识和必备的技能，从而使学习有的放矢；通过导入案例感悟该章技能运用技巧或注意事项；通过相关链接，摘录与礼仪相关的最新报道和学术研究动态，使学习者开拓视野，掌握最新研究成果；通过技能培养目标和技能模块使学习者从总体上把握《公关与商务礼仪》的技能培养目标，为能力培养指明了方向，并在后5章提供了每个模块的实训方式，为礼仪技能培养提供操作指导；通过礼仪小测试，学习者能够进行礼仪运用情况的自我测验，检验相关知识的掌握情况；通过思考题，使学习者把握该章所涉及的礼节运用要点和礼仪运用规范。

最后，在附录中摘录了相关国家职业标准对礼仪的要求和常用英文礼仪用语。

## <<公关与商务礼仪>>

### 内容概要

本书从礼仪概述、个人基本礼仪、日常交际礼仪、文书交际礼仪、常用商务礼仪、涉外商务礼仪六个方面介绍了礼仪的相关知识和运用技巧。

脉络清晰，循序渐进，依据礼仪的使用场合和特点进行编排，便于学生从整体上把握全书内容。

从结构上看，由概述到分类；从难易程度上看，由浅入深；从层次上看，先公共礼仪后职业礼仪，符合人们的认知规律和学习规律。

本书在内容构建上力求体现高职高专教育特色，突出实用、适用、够用的原则，注重学生礼仪应用能力的培养，并充分考虑了公关员、秘书、推销员等职业资格证书考试对礼仪知识和技能的要求，为相关专业学生双证书的获取奠定基础。

同时，本书在编写体例和形式上也进行了大胆的创新，每章设计了教学目标、导入案例、相关链接、技能培养目标和技能模块、礼仪小测试、思考题等板块，便于强化学生对知识的理解和技能的掌握，并通过大量的图片和典型案例，增强学生的感性认识，引发学生进一步的思考。

本书可作为高职高专院校、成人高校学生学习礼仪理论知识和技能的教科书，同时可作为本科院校学生和社会从业人员提高自身修养和综合素质的参考读本，也可供公关员、营销员、服务员等礼仪培训使用。

## &lt;&lt;公关与商务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

|            |                |               |               |             |             |            |               |               |               |                  |                   |             |             |             |                  |          |             |             |            |          |          |          |             |             |          |             |            |              |          |         |
|------------|----------------|---------------|---------------|-------------|-------------|------------|---------------|---------------|---------------|------------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|----------|-------------|-------------|------------|----------|----------|----------|-------------|-------------|----------|-------------|------------|--------------|----------|---------|
| 第1章 礼仪概述   | 1.1 礼仪的基本内容    | 1.1.1 礼仪的含义   | 1.1.2 礼仪的基本内容 | 1.1.3 礼仪的特性 | 1.1.4 礼仪的原则 | 1.2 礼仪修养   | 1.2.1 礼仪修养的含义 | 1.2.2 礼仪修养的目的 | 1.2.3 礼仪修养的提高 | 1.2.4 礼仪主体应具备的素质 | 1.2.5 礼仪主体心理障碍的排除 | 1.3 公关与商务礼仪 | 1.3.1 公关礼仪  | 1.3.2 商务礼仪  | 1.3.3 公关与商务礼仪的作用 | 1.4 思考题  |             |             |            |          |          |          |             |             |          |             |            |              |          |         |
| 第2章 个人基本礼仪 | 2.1 仪表礼仪       | 2.1.1 职场着装的要求 | 2.1.2 西装      | 2.1.3 套裙    | 2.1.4 饰品的选择 | 2.2 仪容礼仪   | 2.2.1 仪容礼仪的规则 | 2.2.2 女士仪容礼仪  | 2.2.3 男士仪容礼仪  | 2.3 仪态礼仪         | 2.3.1 优雅的举止       | 2.3.2 专注的目光 | 2.3.3 自信的微笑 | 2.3.4 适当的距离 | 2.3.5 标准的体语      | 2.4 言谈礼仪 | 2.4.1 语言类别  | 2.4.2 言谈礼仪  | 2.5 思考题    |          |          |          |             |             |          |             |            |              |          |         |
| 第3章 日常交际礼仪 | 3.1 见面礼仪       | 3.1.1 称呼礼仪    | 3.1.2 介绍礼仪    | 3.1.3 握手礼仪  | 3.1.4 致意礼仪  | 3.1.5 鞠躬礼仪 | 3.1.6 拱手礼仪    | 3.1.7 名片礼仪    | 3.2 电话礼仪      | 3.2.1 打电话礼仪      | 3.2.2 接电话礼仪       | 3.2.3 移动电话  | 3.3 拜访与接待礼仪 | 3.3.1 拜访礼仪  | 3.3.2 接待礼仪       | 3.4 宴请礼仪 | 3.4.1 中餐的礼仪 | 3.4.2 西餐的礼仪 | 3.4.3 酒水礼仪 | 3.4.4 茶艺 | 3.4.5 咖啡 | 3.5 乘车礼仪 | 3.5.1 乘火车礼仪 | 3.5.2 乘汽车礼仪 | 3.6 馈赠礼仪 | 3.6.1 礼品的选择 | 3.6.2 馈赠方式 | 3.6.3 受礼时的礼节 | 3.6.4 送花 | 3.7 思考题 |
| 第4章 文书交际礼仪 |                |               |               |             |             |            |               |               |               |                  |                   |             |             |             |                  |          |             |             |            |          |          |          |             |             |          |             |            |              |          |         |
| 第5章 常用商务礼仪 |                |               |               |             |             |            |               |               |               |                  |                   |             |             |             |                  |          |             |             |            |          |          |          |             |             |          |             |            |              |          |         |
| 第6章 涉外商务礼仪 |                |               |               |             |             |            |               |               |               |                  |                   |             |             |             |                  |          |             |             |            |          |          |          |             |             |          |             |            |              |          |         |
| 附录一        | 相关国家职业标准对礼仪的要求 |               |               |             |             |            |               |               |               |                  |                   |             |             |             |                  |          |             |             |            |          |          |          |             |             |          |             |            |              |          |         |
| 附录二        | 常用英文礼仪用语       |               |               |             |             |            |               |               |               |                  |                   |             |             |             |                  |          |             |             |            |          |          |          |             |             |          |             |            |              |          |         |
| 参考文献       |                |               |               |             |             |            |               |               |               |                  |                   |             |             |             |                  |          |             |             |            |          |          |          |             |             |          |             |            |              |          |         |

## &lt;&lt;公关与商务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：第1章礼仪概述教学目标了解礼仪的特性、提高礼仪修养的意义以及学习公关与商务礼仪的必要性。

理解礼仪、礼仪修养、公关礼仪、商务礼仪的基本内涵。

掌握礼仪的构成要素、运用礼仪应把握的原则和礼仪主体应具备的素质。

学会克服交际中的心理障碍。

导入案例礼仪的真谛一次，在德国柏林空军俱乐部举行盛宴招待空战英雄，一位年轻的士兵斟酒时不慎将酒泼到乌戴特将军的秃头上。

顿时，士兵惊然，会场寂静，倒是这位将军悠悠然。

他轻抚士兵肩头，说：“老弟，你以为这种治疗能再生头发吗？”

会场立即爆发出了笑声，人们紧绷的心弦松弛下来了，盛宴保持了热烈欢乐的气氛。

英国王室为了招待印度当地居民的首领，在伦敦举行晚宴，身为皇太子的温莎公爵主持这次宴会。

宴会上，达官贵人们觥筹交错，相与甚欢，气氛融洽。

可就在宴会快要结束时，出现这样一幕：侍者为每一位客人端来洗手盘，印度客人看到那么精巧的银制器皿盛着亮晶晶的水，以为是喝的水呢，就端起来一饮而尽。

温莎公爵神色自若，一边与众人谈笑风生，一边也端起自己面前的洗手水，像客人那样自然而得体地一饮而尽。

接着，大家也纷纷效仿，原本即将要造成的难堪与尴尬顷刻消失，宴会取得了预期的成功，当然也使英国国家的利益得到了进一步的保证。

（摘自《智慧背囊》，王玉强，南方出版社，2005）问题与思考礼仪是一种约定俗成的行为规范，表示对他人的尊敬与友善。

如果乌戴特将军认为将酒泼到头上有损尊严，严词训斥士兵，大发雷霆，酒宴的气氛将会受到怎样的影响？

如果温莎公爵当众纠正客人的错误而在银盘里优雅地洗手，将置印度客人怎样尴尬的境地？

礼仪是人们用以沟通思想、联络感情、增进了解的一种行为规范，是现代交际中不可缺少的润滑剂。

荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

## <<公关与商务礼仪>>

### 编辑推荐

《公关与商务礼仪(第2版)》：21世纪全国高职高专通识课规划教材。

<<公关与商务礼仪>>

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>