

<<职业通用礼仪>>

图书基本信息

书名：<<职业通用礼仪>>

13位ISBN编号：9787302270447

10位ISBN编号：7302270449

出版时间：2011-10

出版时间：清华大学出版社

作者：张素洁 编

页数：150

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>

<<职业通用礼仪>>

内容概要

本书设计了求职与就职礼仪、商务拜访与接待礼仪、商务电话与书信礼仪、商务会议礼仪、商务宴请礼仪五个单元，每个单元由情景描述、情景分析、技巧分析、相关知识、技巧训练、学习评价、课外作业七个部分组成，采用情景导向的结构设计，以培养学生依据情景和对象的变化运用礼仪技巧的能力。

本书可作为各类中等职业学校的教材，也可作为服务行业的培训教材。

<<职业通用礼仪>>

书籍目录

单元一 求职与就职礼仪

情景一 求职和面试礼仪

情景二 就职礼仪

单元二 商务拜访与接待礼仪

情景一 商务拜访礼仪

情景二 商务接待礼仪

情景三 商务会客礼仪

单元三 商务电话与书信礼仪

情景一 商务电话礼仪

情景二 商务书信礼仪

情景三 互联网联络礼仪

单元四 商务会议礼仪

情景一 例会礼仪

情景二 洽谈会礼仪

情景三 茶话会礼仪

单元五 商务宴请礼仪

情景一 商务酒会礼仪

情景二 中式宴会礼仪

情景三 西式宴会礼仪

<<职业通用礼仪>>

章节摘录

版权页：插图：3.上下楼梯的引导方式在引导客户走楼梯的时候，如果是男性接待人员，在前面引导就可以了。

如果是女性接待人员，恰巧穿短裙，那么要在引导客人上楼时说明不能在前方引领的原因，真心实意地向对方道歉，然后走在客人后方，用语言进行引领。

上楼时，请客人走在楼梯里侧，女性接待人员走在中央，配合客人的步伐引导；下楼时，女性接待人员走在客人的前面，请客人走在里侧，自己走在中间，边注意客人动静边下楼。

4.危机提醒当有的地方正在施工或者在转弯处有一根柱子，接待人员都要及时提醒客户，以免发生意外。

如果让访客受到任何人身伤害，或者受到一些惊吓，都是很不应该的，这会使访客产生不好的印象。

要让客户高高兴兴来，平平安安离开，这也是每一位接待人员的工作职责。

5.引入会客室会客室的门一般有内开与外开两种，在打开内开的门时不要急着把手放开，这样易使后面的客人受伤；如果是打开外开的门，就更要注意安全，一旦没有控制好，也容易伤到客人。

在开门时，身体要倚住门板，做一个“请”的动作，客人进去或出去后再把门轻轻关上。

（七）接待谈话时的礼节谈话的表情要自然，语气要亲切，表达要得体。

说话时可适当做些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈，不要用手指指人。

谈话时，不宜与对方离得太远，但也不要离得过近，不要拉拉扯扯、拍拍打打，不要唾沫四溅。

参加别人谈话要先打招呼，当别人在个别谈话时不要凑前旁听。

若有事需与某人说话，应待别人说完。

有人与自己主动说话，应乐于交谈。

第三者参与说话，应以握手、点头或微笑表示欢迎。

发现有人欲与自己谈话，可主动询问。

谈话中遇有急事需要处理或需要离开，应向谈话对方打招呼，表示歉意。

谈话现场超过三人时，应不时地与在场的所有人攀谈几句，不要只与一两个人说话，而不理会在场的其他人。

不要与个别人只谈两个人知道的事而冷落第三者。

如所谈问题不便让旁人知道，则应另找场合。

在交际场合，当自己讲话时要给别人发表意见的机会；当别人说话时，也应适时发表个人看法。

要善于聆听对方谈话，不轻易打断别人的发言。

一般不提与谈话内容无关的问题。

如对方谈到一些不便谈论的问题，不对此轻易表态，可转移话题。

在相互交谈时，应注视对方，以示专心。

对方发言时，不左顾右盼、心不在焉，或注视别处，显出不耐烦的样子，也不要老看手表，或做出伸懒腰、玩东西等漫不经心的动作。

谈话的内容一般不要涉及疾病、死亡等不愉快的事情，不谈一些荒诞离奇、耸人听闻、黄色淫秽的事情；一般不询问妇女的年龄、婚否，不径直询问对方履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私人生活方面的问题；与妇女谈话时，不说妇女长得胖、身体壮等语；对方不愿回答的问题不要追问，不刨根问底；对方反感的问题应表示歉意，或立即转移话题；一般谈话不批评长辈、身份高的人员，不议论当事国的内政；不讥笑、讽刺他人；也不要随便议论宗教问题。

<<职业通用礼仪>>

编辑推荐

《职业通用礼仪》是中等职业教育通用能力实践教材之一。

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>